



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

El clima organizacional y la calidad de atención de la sede
central EsSalud, 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Fernando Alex Niño de Guzman Chirinos

ASESORA:

Dra. Irene Cecilia Uribe Hernández

SECCION:

Administración Pública

LÍNEA DE INVESTIGACION:

Reforma y Modernización del Estado

LIMA - PERÚ

2018



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): NIÑO DE GUZMAN CHIRINOS, FERNANDO ALEX

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN DE LA SEDE CENTRAL ESSALUD, 2018

Fecha: 25 de agosto de 2018

Hora: 12:30 m

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Chantal Juan Jara Aguirre

Firma:

SECRETARIO: Dr. Héctor Raúl Santa María Relaiza

Firma:

VOCAL: Dra. Yrene Cecilia Uribe Hernandez

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobar por mayoría

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

Mejorar redacción teniendo en cuenta estilo APA.
Corregir muestra y resultados inferenciales.
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria:

A mi madre, a mi padre que desde el cielo ilumina mi camino, a mis hermanos que siempre estamos en las buenas y en las malas, a mis sobrinas (os) los quiero mucho.

Y a todas aquellas personas que nunca me dejan caer.

Agradecimiento

Agradezco a mis familiares por todo su apoyo incondicional.

Agradezco a los docentes por expresarnos sus conocimientos.

Declaración de Autoría


Yo, Fernando Alex Niño de Guzman Chirinos, estudiante de la Escuela de Postgrado de Maestría en Gestión Pública de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte, declaro que el trabajo académico titulado: "El clima organizacional y la calidad de atención de la sede central EsSalud, 2018" presentado en 119 folios para la obtención del grado académico de Maestría en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las notas que se han empleado en el presente trabajo de investigación, identificando las citas textuales o de paráfrasis provenientes de otras notas, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna nota distinta de aquellas que expresamente se han señalado en este trabajo.
- El trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para obtener otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado académicamente en búsqueda de plagios.
- En caso de encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su nota o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

En este sentido, soy consciente de que el hecho de no respetar los derechos de autor y hacer plagio, son objeto de sanciones universitarias y/o legales.

19, de agosto de 2018



Fernando Alex Niño de Guzman Chirinos
D.N.I. 07615615

Presentación

Señores miembros del Jurado Calificado:

Presento a ustedes la tesis titulada: “El clima organizacional y la calidad de atención de la sede central EsSalud, 2018”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para la obtención del grado académico de Maestría en Gestión Pública. Este documento consta de siete capítulos con sus respectivos anexos, índice de tablas e índice de figuras.

En el primer capítulo está la introducción que comprende la realidad problemática, trabajos previos nacionales, trabajos previos internacionales, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos.

El segundo capítulo define el marco metodológico, contempla el diseño de investigación, la operacionalización de variables, población, muestra, muestreo, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

El tercer capítulo muestra los resultados obtenidos en la investigación. El cuarto capítulo presenta la discusión de la investigación y en el quinto capítulo trata sobre las conclusiones a las que se ha llegado.

El sexto capítulo recoge las recomendaciones producto del presente trabajo y en el séptimo capítulo se compilan las referencias. Este trabajo se hará llegar a la institución en que se realizó esperando que se tome en cuenta la importancia de mantener un buen clima laboral y su relación con la calidad de atención que se brinda a los usuarios en la Sede Central del Seguro Social de Salud - EsSalud.

Índice

	Pag
Página del Jurado	ii
Dedicatoria:	iii
Agradecimiento	iv
Declaración de Autoría	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Tablas	ix
Índice de Figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	13
1.1 Realidad problemática	14
1.2 Trabajos previos	16
1.3 Teorías relacionadas al tema	22
1.4 Formulación del problema	29
1.5 Justificación del estudio	30
1.6 Hipótesis	31
1.7 Objetivos	32
II. Marco metodológico	33
2.1 Método de investigación	34
2.1.1 Método	34
2.1.2 Diseño de investigación	34
2.1.3 Enfoque de investigación	34
2.1.4 Tipo de investigación	34
2.1.5 Paradigma de investigación	34
2.1.6 Nivel de investigación	35
2.2 Variables	35
2.3 Población y muestra	37
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	39
2.5 Método de análisis de datos	40

	viii
2.6 Confiabilidad de instrumentos	41
2.7 Aspectos éticos	41
III. Resultados	42
3.1 Descripción de resultados:	43
3.2 Prueba de hipótesis	44
IV. Discusión	53
V. Conclusiones	57
VI. Recomendaciones	59
VII. Referencias bibliográficas	62
Anexos	70
Anexo 1. Artículo científico	71
Anexo 2: Matriz de consistencia	81
Anexo 3. Cuestionarios	84
Anexo 4. Certificado de validez	90
Anexo 5. Confiabilidad de los datos del instrumento	114
Anexo 6. Tabla de correlación	118

Índice de Tablas

Tabla 1.	Operacionalización de la variable clima organizacional	36
Tabla 2.	Operacionalización de la variable calidad de atención	37
Tabla 3.	Cuadro comparativo de los instrumentos que miden la calidad de atención y el clima organizacional	43
Tabla 4.	Correlación entre clima organizacional y calidad de atención.	45
Tabla 5.	Correlación entre la autonomía y la calidad de atención.	46
Tabla 6.	Correlación entre la cohesión y la calidad de atención.	47
Tabla 7.	Correlación entre la confianza y la calidad de atención.	48
Tabla 8.	Correlación entre el apoyo y la calidad de atención.	49
Tabla 9.	Correlación entre el reconocimiento y la calidad de atención.	50
Tabla 10.	Correlación entre la equidad y la calidad de atención.	51
Tabla 11.	Correlación entre la innovación y la calidad de atención.	52

Índice de Figuras

Figura 1. Cuadro comparativo de los instrumentos que miden la calidad de atención y el clima organizacional	43
---	----

Resumen

El presente trabajo lleva por título “El clima organizacional y la calidad de atención de la sede central EsSalud, 2018”. Tuvo como objetivo establecer si existe relación entre el clima organizacional y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud.

Se utilizó el método hipotético deductivo, el diseño transversal y el enfoque cuantitativo. Asimismo, se usaron dos cuestionarios con escala Likert para medir las variables clima organizacional y calidad de atención.

La población estuvo conformada por los 1200 trabajadores de la Sede Central de EsSalud y la muestra tomada fue de 89 empleados a los cuales se les aplicó los citados instrumentos para recoger información.

Se arribó a la conclusión de que existe una correlación significativa entre el clima organizacional y la calidad de atención, recomendándose a la Sede Central de EsSalud, impulsar iniciativas, compromisos, cooperación y confianza en las relaciones interpersonales y en los grupos de trabajo, para la mejora continua en el clima organizacional y calidad de atención de sus colaboradores.

Palabras Claves: Clima Organizacional, satisfacción laboral, trabajadores.

Abstract

The present work goes for title "The climate organizacional and the quality of attention in EsSalud's headquarters, 2018". It had as aim establish if relation exists between the climate organizational and the quality of attention in EsSalud's Headquarters.

There was in use the hypothetical deductive method, the transverse design and the quantitative approach. Likewise, two questionnaires were used by scale Likert to measure the variables climate organizational and quality of attention.

The population was shaped by 1200 workers of EsSalud's Headquarters and the taken sample belonged 89 employees to which the mentioned instruments were applied to them to gather information.

One arrived at the conclusion of which a significant correlation exists between the climate organizational and the quality of attention, being recommended to EsSalud's Headquarters, to stimulate initiatives, commitments, cooperation and confidence in the interpersonal relations and in the workgroups, for the constant improvement in the climate organizational and quality of attention of his collaborators.

Key words: Organizational climate, labor satisfaction, workers.

I. Introducción

1.1 Realidad problemática

La indagación y el descubrimiento de la calidad del servicio constituyen un desafío o inclusive una prioridad estratégica para el Estado. Prestar un servicio a nombre del Estado es, ni más ni menos, la progresiva ejecución de un conjunto de acciones necesarias para que la atención al beneficiario pueda llevarse a cabo. No es otra cosa que conseguir en la realidad que el administrado se encuentre satisfecho con el servicio que se le presta. Para ello se debe analizar qué es lo que tenemos para ofrecer a los potenciales concurrentes y de qué herramientas nos vamos a valer para ejecutarlo. Como oferente de un servicio, el servidor posee una amplia gama de herramientas específicas a utilizar para detectar oportunidades y aumentar la cantidad de personas satisfechas, así como mejorar la calidad de atención.

Esta comprensión de la realidad del mercado, permite la elaboración de una propuesta de servicio público único y excluyente para cada concurrente, que contemple su punto de vista particular y agregarle los beneficios adicionales que excedan el marco de su expectativa. El punto de inicio de una gestión de calidad, es captar los requerimientos de las personas y estudiar la manera de ofrecerles soluciones que satisfagan sus necesidades, esto implica el manejo y uso debido de las herramientas de optimización de la calidad de parte de los empleados de la Sede Central de EsSalud.

Conforme afirmó Acosta (2010), la satisfacción del usuario, es uno de los aspectos que, en términos de evaluación de los servicios públicos y la calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en los temas de Gestión Pública, siendo considerada, según Adgeo (2010), desde hace poco más de diez años, uno de los principales puntos de medición de servicios del Estado. Si bien es cierto existe un intenso debate en cuanto a su concepción y metodologías de medición, también es consenso, de acuerdo a lo afirmado por Díaz y Zavala (2006), la relevancia de la visión de los usuarios sobre los servicios como un elemento clave en la mejoría de la organización y provisión de los servicios que se les requiere.

El tópico de la satisfacción del usuario, es todo un reto al servicio público y a los gestores y planificadores, los dedicados a la academia, investigadores y usuarios en general. No existe un consenso claro sobre su significado y concepción,

pero es evidente que refleja una visión diferente y estratégica. La definición de Pascoe: “comparación de la experiencia del paciente con sus estándares subjetivos al salir de la atención” (Guillén y Guil, 2010) es una de las más simples y aceptadas. La satisfacción del usuario es considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye, producto de su encuentro e interacción con el servicio.

Desde la mitad del decenio pasado, autores a nivel global expresaron que los cuestionarios de satisfacción del usuario normalmente muestran gran satisfacción y escasa variabilidad, lo que vuelve difícil su uso en términos de gestión; no obstante, ello, otros estudios indican que la introducción de interrogantes que logren explorar y caracterizar la experiencia de un paciente enfocados con la atención son más útiles e informativas, según lo afirmado por Santana y Araujo (2007). Asimismo, complementarlo con técnicas de investigación cuantitativa hace más fuerte la riqueza de los datos recolectados y su uso potencial en la gestión.

Oseda (2008), señaló que, según algunos estudios, los grados de satisfacción del usuario en atención brindada por el Estado oscilan entre 60 y 70%, advirtiéndose especificidades en torno al público analizado, prestación y/o establecimiento proveedor del servicio, momento de entrevista y técnica utilizada.

De acuerdo a lo afirmado por Olga (1992), reportes extranjeros evidencian altos niveles de satisfacción del usuario en establecimientos estatales y adicionalmente su escasa variabilidad durante los trabajos de seguimiento, lo cual despertó cuestionamientos en cuanto a su utilidad como herramienta de monitoreo y valor en la gerencia de servicios. En atención de instituciones públicas en países desarrollados (Reino Unido, Canadá, EEUU, España) y en algunos en vías de desarrollo (Brasil, México, Chile, Nueva Zelanda, entre otros) hay políticas que propugnan el desarrollo de un sistema de datos gerenciales que se inician con el recojo de opiniones de los usuarios, de manera continua, respecto de los servicios que recibieron, siguiendo con el procesamiento y producción de información puesta al alcance de los diversos decisores, con el objetivo de inducir actos de mejoría en su servicio. Indica Humphey (1987), que en tales latitudes, esta concepción que se

traduce en política y acción es un eje con mucha importancia en la gestión pública. Jackson y colaboradores indican que el valor de la satisfacción del usuario dependerá de la finalidad para la cual se mide la satisfacción.

Desde junio del 2001, la Dirección General de Salud de las Personas del Ministerio de Salud del Gobierno del Perú, que está en proceso de reestructuración, estimó contar con una Dirección de la Garantía de la Calidad y Acreditación, que tiene como función principal el desarrollo y conducción del Sistema de Gestión de la Calidad de Atención a nivel nacional. La Sede Central de EsSalud, es un establecimiento, que funciona según las directivas y políticas de EsSalud. En dicha sede, si bien hay una preocupación por mejorar la atención que se brinda, existe una Gerencia Central de Atención al Asegurado cuya finalidad básica es mejorar la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios partiendo de acciones efectivas, no obstante para ello ha sido necesario generar la evidencia respecto a las variables más importantes que están concatenadas, relacionadas y/o asociadas a calidad de la atención como son los factores como el clima institucional, cultura de la organización y otros.

1.2 Trabajos previos

Trabajos internacionales

Vargas (2013), publicó un trabajo de investigación *Estudio de satisfacción del Usuario Externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha*, cuyo objetivo fue estudiar e individualizar los elementos que se asocian con el grado de complacencia de los usuarios de los doce nosocomios del Patronato Provincial de Pichincha en Ecuador y la forma como éstos dan su aporte a un estudio de los postulados de la Gestión de Calidad. Fue un estudio de tipo descriptivo, analítico transaccional cuyo universo estudiado estuvo conformado por personas que trabajan en los doce establecimientos médicos del Patronato Provincial de Pichincha, y pacientes externos escogidos aleatoriamente y que fueron para pasar atención en los doce nosocomios del Patronato Provincial de Pichincha. Se utilizó como instrumento una encuesta elaborada especialmente para dicho trabajo de investigación, basado en encuestas similares realizadas en Lima-Perú. Los resultados mostraron lo siguiente: Usuario Interno: Su grado de

complacencia generalmente es del 90%. La edad promedio es de 40 años, en su mayoría de sexo femenino 71,3%, con un tiempo promedio de trabajo de 4 años, el cargo de mayor porcentaje es médicos y odontólogos 34,65%. Entre las más importantes variables representativas por estadística: centro de salud: Anova ($p=0,012$); Chi2: instalaciones y equipamiento existente ($p= 0,003$) y ($p=0,005$) respectivamente), servicios de apoyo ($p=0,002$) y comunicación ($p=0,042$ y $p=0,015$). Con respecto los principios de gestión de calidad, dos de los tres principios se hallaron vinculados con el grado de complacencia: Enfoque al Cliente y participación del personal. Usuario externo UE: El nivel de satisfacción del UE fue de un 98%. Las siguientes variables fueron expresadas sin satisfacción: la confianza prestada, el respeto a su forma de pensar y a su intimidad, la manera en cómo solucionaron el problema y la complacencia por el trato que se recibió. La edad promediada viene a ser 39 años con prevalencia de las mujeres 68,34%, nivel de instrucción secundaria completa 45,89%, el lugar de habitación más continua es la ciudad de Quito. Los servicios más utilizados son medicina general y odontología 54,51%, con un tiempo promedio de espera para ser atendido de 15,75 minutos y un tiempo de atención de 18,37 minutos. Las variables importantes en cuanto a la estadística, Chi2: sexo ($p= 0,047$), horario de atención ($p=0,000$), instalaciones ($p=0,000$) y tarifas ($p=0,014$); Anova: por qué escogió estos servicios ($p=0,058$); todas ellas relacionadas con el principio ISO: enfoque al cliente, en la población en general. La variable de las dos poblaciones: IESS (28,26%) y demanda espontánea, no tiene asociación estadísticamente significativa. Concluyendo que el nivel de satisfacción percibido del usuario interno y externo en las unidades de salud del Patronato Provincial de Pichincha, se halla en grados elevados, lo cual demuestra la calidad de atención que presta el Patronato a los pobladores de la provincia de Pichincha. Las variables asociadas en los postulados enfoque al Cliente y participación del personal (ISO), arrojaron resultados representativamente importantes. La autora recomienda que el presente estudio contribuirá a generar una base de datos específica sobre el desempeño de los servicios de salud y la complacencia de los pacientes, para el seguimiento y evaluación de la calidad. Es necesaria la optimización de sus locales y sus equipos para atender a los pacientes, así como dar un refuerzo al área de orientación para pacientes que se encuentran internados. Usar la norma ISO 9001-2008 como una

herramienta para elevar los grados de calidad de los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha, para lo que es preponderante fortificar el direccionamiento al usuario y la colaboración de los empleados.

Bernal, Pedraza y Sánchez (2013), realizaron el estudio titulado *El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico*. Dicho trabajo tuvo dos objetivos primordiales: primero, analizar la multidimensionalidad y las características principales de las variables de clima organizacional y calidad de los servicios públicos de salud; segundo, diseñar un modelo teórico sobre la vinculación que existe entre estas dos variables. El estudio se realizó mediante la estrategia de investigación documental, método de análisis que implica la revisión de literatura, detección, consulta, extracción/recopilación e integración de datos. Del análisis realizado se arribó a la conclusión de que existe una vinculación entre el clima organizacional y la calidad de los servicios públicos de salud; no obstante, se aconseja efectuar estudios que fortalezcan el panorama teórico estudiado.

Cortázar y Chamorro (2014), elaboraron la investigación titulada: *Incidencia del clima laboral en la calidad de atención en servicios de salud*. Tuvo como objetivo describir la incidencia que tiene el clima laboral en la calidad de atención en los servicios de salud. Asimismo, se examinaron textos sobre cómo influye el clima laboral en la calidad de atención en servicios de salud. Se concluyó que existe incidencia del clima laboral en todas las esferas de la organización y que a pesar de que esta se muestra estable, está dinámica; construyéndose en forma continua con mecanismos propios, inclusive sin que haya modificaciones en sus componentes. Las modificaciones y los experimentos alimentan a la cultura organizacional de componentes que se unen a los contenidos subjetivos preexistentes.

Pereira (2014), realizó la tesis titulada *Clima laboral y servicio al cliente*. La investigación tuvo como objetivo determinar cómo incide el clima laboral en la atención al paciente en nosocomios particulares de la zona nueve de la ciudad de Quetzaltenango. El diseño de investigación que se usó fue descriptivo, con el cual se encontró que el hospital objeto de análisis maneja un clima laboral favorable en

el que la mayor parte de sus colaboradores está a gusto al manifestarlo de esta forma, a pesar de algunas contradicciones entre sus respuestas. Por esto se concluyó que el clima laboral incide en el servicio a los clientes porque si existe armonía y respeto entre los colaboradores del hospital, además los empleados reconocen que existe ya que los usuarios requieren un servicio de calidad.

Paz y Marín (2014), elaboraron la tesis titulada *Clima Organizacional de la IPS de la Universidad Autónoma de Manizales*. Tuvo por objeto establecer protocolos de apoyo del clima organizacional de la IPS de la Universidad Autónoma de Manizales con base en sus características. Se diseñó un estudio descriptivo, transversal y observacional, donde el universo de estudio constó de los 84 trabajadores activos al momento de recolectar los datos. Se utilizó el instrumento de medición propuesto por la Organización Panamericana de la Salud para medir Clima Organizacional. Se concluyó que el clima organizacional en la IPS de la Universidad Autónoma es mínimamente adecuado, resultando la variable de liderazgo la que consiguió un puntaje más elevado. El personal considera que las autoridades no contribuyen a su crecimiento como personas, así como no hay recompensa de los jefes por su trabajo además que no hay estímulo cuando hacen las cosas bien.

Trabajos nacionales

Gamarra (2014), realizó la tesis titulada: *Percepción de Directivos y Docentes sobre cuatro categorías del Clima Organizacional en una Institución Educativa Estatal de la UGEL 04 de Coma, Lima – Perú*. Esta tesis tuvo como objetivo analizar la apreciación que tienen los directores y profesores sobre cuatro niveles del clima organizacional de una Institución Educativa pública, la cual se encuentra en un distrito de Lima Norte. Esta investigación mostró los vínculos interpersonales, pasión por las metas, reconocimientos y como se valora el trabajo realizado. Se tomó una muestra de ocho personas, se tomó como referencia la similitud característica como: nivel de enseñanza, condición laboral y su experiencia docente en la institución educativa. Su diseño es de enfoque cualitativo y de carácter descriptivo, tomando como técnica la entrevista, de esta manera se examinó los conceptos que manejan los directivos y docentes, así mismo se

concluyó que dichas autoridades escolares le daban importancia, en el desempeño de su labor, a cuatro componentes del clima organizacional que son: confianza, presión, apoyo y reconocimiento.

Toala (2014), llevó a cabo el estudio titulado *Diseño de clima organizacional como mecanismo de atención y su incidencia en el desempeño profesional de los servidores públicos del ilustre municipio de Jipijapa-2013, Trujillo – Perú*. La investigación realizada tuvo como objetivo estudiar cómo incidía un patrón de clima organizacional con relación al trabajo del personal del municipio de Jipijapa, para lo que se usó una clase de estudio de investigación aplicada, transversal, cuantitativo – cualitativo, direccionado a ahondar en casos determinados sin caer en generalizaciones. Se utilizó una muestra de 107 empleados del municipio antes mencionado, se utilizó la encuesta y entrevistas como instrumentos de recolección de datos, los mismo que son realizados en forma anónima para asegurar la veracidad de los datos, como resultado se concluyó que toda organización genera una cultura y esta influye en el comportamiento y desempeño de los trabajadores. Se recomendó aplicar un diseño de clima organizacional en la municipalidad de Jipijapa para obtener mejoras en el desempeño profesional, más aún mejorar en el cumplimiento de sus funciones.

Vásquez (2015), elaboró la tesis titulada *Diagnóstico del Clima Organizacional y la Calidad de Atención al paciente en el Centro de Salud Llama*. El objetivo de dicho estudio fue determinar los niveles de clima organizacional y calidad del servicio, así como la relación entre ambas variables. El estudio es transversal ya que viene a ser descriptivo y cualitativo, la recolección de datos se llevó a cabo a través de una encuesta a la población aplicada a trabajadores de las diferentes áreas analizadas y a una muestra simbólica conformada por el promedio de pacientes atendidos en el Centro de Salud Llama entre los meses de enero a octubre del presente año. El análisis fue mediante la escala de Likert con ayuda del Software Microsoft Excel. Los números alcanzados clarifican que hay una prevalencia del grado medio de clima organizacional y del grado elevado de calidad del servicio desde la óptica del paciente en el Centro de salud Llama: es elevado, es decir que existe una evidente complacencia del paciente por tanto las expectativas del paciente fueron superadas.

Mayuri (2016), realizó la investigación titulada: *Clima Organizacional y Calidad de Servicio en la División Comercial del BCP en el Distrito de Comas, 2016*. El objetivo de este trabajo de investigación fue establecer el vínculo que hay entre el clima organizacional y la calidad de servicio en el departamento comercial del Banco de Crédito del Perú en el distrito de Comas. Para este trabajo se realizó un estudio de tipo básico, perteneciente a los estudios correlacionales. El diseño de estudio es no experimental para observar las reacciones como se presentan en su contexto habitual, para luego proceder al análisis de éstas. La población estuvo compuesta por ciento treinticinco empleados del departamento comercial del Banco de Crédito del Perú en el distrito de Comas, de la cual para el análisis estadístico se estableció una muestra de cien de los empleados en mención, procediendo a aplicar la encuesta, como resultado del estudio se halló que hay un vínculo significativo entre el clima organizacional y calidad de servicio en el departamento comercial del Banco de Crédito del Perú. Los datos obtenidos permiten concluir que existe una relación suficiente y positiva entre las variables medidas. En general, las correlaciones entre ambos tipos de variables, de clima organizacional y de calidad de atención, demuestran la validez de las sub escalas del clima pues estos vínculos corresponden a hipótesis muy aceptables.

Alberca y Valentín (2017), elaboraron la tesis titulada: *Clima Organizacional y Calidad de Servicio del personal administrativo de la sede central del Ministerio de Educación*. Tuvo como objetivo establecer de qué forma el clima organizacional tiene influencia en la calidad de servicio del personal administrativo de la sede central del Ministerio de Educación. Se utilizó para lograr dicho objetivo el método deductivo, inductivo y descriptivo y un diseño no experimental, así también se ejecutó la encuesta a 350 empleados del Ministerio de Educación. Al calcular el tamaño de la muestra se llegó a trabajar finalmente con 184 empleados. En cuanto al instrumento de recolección de datos tenemos el cuestionario que constó de 18 ítems de tipo cerrado, los mismos que fueron vaciados en cuadros en donde se calcularon las frecuencias y porcentajes, complementándose con el estudio e interpretación de los resultados, lo cual nos permitió contrastar las hipótesis. Finalmente se concluyó que hay incidencia del clima organizacional con la calidad de servicio del personal de la sede central del Ministerio de Educación.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Definición de clima

El término clima tiene un doble significado. Por un lado, conforme señalaron Rodríguez y Meza (2016), el clima hace alusión al estado de las condiciones de la atmósfera que tienen injerencia sobre un determinado lugar. El uso cotidiano del término, por lo general, se relaciona a la temperatura y al registro o no de precipitaciones.

Por otro lado, según Alberca y Valentín (2017), se denomina como clima a un determinado ambiente social, con características particulares que lo definen. Es un conjunto de circunstancias que rodean a una persona o que caracterizan o condicionan una situación.

Definición del clima organizacional

El clima organizacional es la atmósfera propia de la organización, producida y percibida por el individuo de acuerdo a las condiciones que encuentra en su proceso de interacción social y en la estructura organizacional que se manifiesta por variables (objetivos, motivación, liderazgo, control, toma de decisiones, relaciones interpersonales, cooperación) que orientan su creencia, percepción, grado de participación y actitud determinando su comportamiento, satisfacción y nivel de eficiencia en el trabajo. (Ander, 2000, p. 81)

El clima organizacional es un fenómeno que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias de motivación que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, entre otros). Clima organizacional son las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en un medio laboral. La cual influirá en el desarrollo de las actividades de la Organización. Se ha destacado como definición de clima organizacional para la empresa Industrias Kmaleon lo expuesto:

Según señaló Vargas (2013), “El clima organizacional se define como el ambiente que se desarrolla dentro la organización, en conjunto por medio de los

procesos que se efectúan, mediante la motivación que tienen los colaboradores, para alcanzar de manera eficiente los resultados deseados” (p.54). Según dicha definición el clima organizacional está estrechamente ligado a la motivación de los empleados.

Modelos y medición del clima organizacional

En este contexto, el capital humano asume un rol fundamental como factor de éxito de las empresas y surgen nuevos paradigmas orientados a desarrollar la competencia organizacional, entendida ésta como la capacidad de generar nuevas relaciones de trabajo que permita afrontar las crecientes y cambiantes exigencias del entorno. Cuando se consigue trascender la funcionalidad parcializada de la clásica concepción organizacional y se consigue plantear una óptica sistémica al proceso, entonces se puede analizar el fenómeno de la comunicación desde otra perspectiva, desde un ángulo que permite entender, precisamente, la comunicación desde la perspectiva de una gestión.

Para esto, es necesario primero aceptar que “las empresas no tienen proyecto, ellas misma son un proyecto”. Sin idea inicial, sin hombres que deseen “emprender juntos”, sin visión prospectiva, la “empresa”, en el sentido literal, no tiene sentido. De hecho, tampoco es posible comprender la realización del proyecto empresa sin contar con la adhesión de aquellos que permiten su puesta en marcha y, naturalmente, con la comunicación necesaria para que esta adhesión tenga lugar. Es que comunicar el proyecto de empresa no es solamente revelar la imagen ideal tal como la concibe la Dirección, sino que también hacerla reconocer como tal por todos y cada uno de los públicos interesados.

Bases teóricas de clima organizacional

El clima organizacional es un concepto que tiene sus orígenes en los estudios realizados por Lewin en 1939 sobre el comportamiento de los individuos y el ambiente en el que se encuentran (Jaime y Araujo, 2007). Su desarrollo se caracteriza por tres estados bien definidos. El primer estado inició en 1939 y finalizó en 1972 con los estudios de Schneider y Hall. El énfasis de este estado fue el desarrollo del concepto en términos de la introducción y la elaboración del mismo.

El segundo estado inició en 1972 con Schneider y finalizó con Zohar. Este estado es conocido como de evaluación y argumentación ya que hubo revisiones críticas sobre el concepto debido a su incorrecta conceptualización, así como su inadecuada operacionalización y resultados empíricos equívocos. El tercer estado comenzó con los estudios de Joyce y Slocum en 1982 y concluyó con las investigaciones realizadas por Kozlowsky y Hults en el año de 1987. Este estado es conocido como de consolidación y acuerdo.

Durante este estado, las definiciones en torno al concepto comienzan a ser aceptadas, así como los procedimientos para su operacionalización. Los antecedentes, consecuencias y delimitación del concepto se comienzan a conocer y es en este momento en el que aparece una gran cantidad de libros y meta-análisis y gracias a esto, se consolidan los estudios realizados con anterioridad. Sin embargo, a pesar de la relevancia del clima organizacional, no existe un acuerdo generalizado sobre el significado y alcance de este término (Jaime y Araujo, 2007) puesto que los autores definen este concepto bajo distintos enfoques.

Dimensiones del clima organizacional

Para el presente trabajo se recurrirá a las dimensiones del clima organizacional previstas en por Chiang, Salazar, Huerta y Nuñez (2008), los cuales postulan la existencia de siete dimensiones, cada una relacionada con ciertas propiedades de la institución empleadora, las mismas que se detallan a continuación:

Dimensión 1: Autonomía

La autonomía viene a ser la capacidad de los empleados para el autocontrol de su situación laboral. En función de tu empresa y la industria, la autonomía del empleado podría implicar una opción en la selección de proyectos, roles o clientes. Tradicionalmente, únicamente los empleados en la alta dirección tenían mucha autonomía, lo que puede dejar a los miembros del personal de nivel inferior sintiéndose postergados. Cuando se desea aumentar el compromiso del empleado, la moral y la motivación, dar a su personal más facultades para decidir sobre su vida laboral puede ser una táctica eficaz.

La autonomía es una de las acciones que las personas más valoran, es a través de ella que los individuos logran conocer sus capacidades, sus limitaciones, exploran nuevas experiencias, es la autonomía la que permite brindar la sensación de libertad que todos necesitan para crear y recrear sus ideas.

Dimensión 2: Cohesión

Es la acción de juntarse o reunirse los trabajadores entre sí para la realización de sus labores. La cohesión, por lo tanto, implica algún tipo de unión o enlace, es el sentido de pertenencia que tienen los empleados a un espacio común o el grado de consenso del personal de una organización. De acuerdo a la interacción social dentro del grupo de empleados, habrá una mayor o menor cohesión.

Dimensión 3: Confianza

La confianza es la seguridad o esperanza firme que tienen los trabajadores hacia sus compañeros de labores. También se trata de la presunción de uno mismo y del ánimo o vigor para obrar con otros empleados por un objetivo común.

La confianza se entiende como esa capacidad de sentirse seguro incondicionalmente frente a las acciones y decisiones de una persona, grupo o institución. Según eso, es muy importante para las organizaciones empezar a dar ejemplo y promover la confianza en sus colaboradores, pues de ahí se derivan variables que van a jugar parte de una buena productividad

Dimensión 4: Apoyo

Implica que un trabajador puede descansar una responsabilidad sobre un compañero cuando requiera ayuda; a fundar o basar; a confirmar o sostener alguna decisión o labor; o a favorecer y patrocinar una iniciativa dentro del centro de trabajo.

Dimensión 5: Reconocimiento

El reconocimiento puede ser la acción de distinguir a un colaborador entre los demás. Dicho reconocimiento se consigue a partir del análisis de las características propias del trabajador. Cuando se reconoce, se concreta la individualización o la identificación. Un reconocimiento igualmente puede constituir la acción o la diferencia que manifiesta un saludo afectuoso.

Reconocer la contribución de un empleado es un papel formalmente detentado por el jefe directo (fuente primaria de refuerzos), y el factor "calidad del jefe" explica mucho del compromiso y de la permanencia de los empleados.

Dimensión 6: Equidad

La equidad se reconoce por la utilización de la justicia para reconocer el derecho de cada empleado, usando la igualdad para ser iguales. Por otro lado, la equidad adecua la norma para una situación determinada con la finalidad de hacerla más justa.

Dimensión 7: Innovación

Se define como ideas innovadoras que conjuntamente satisfacen requerimientos de los trabajadores y originan nuevos vínculos de colaboración; es decir hace referencia al proceso de creación, implantación y difusión de nuevas prácticas laborales en áreas muy diversas de la organización.

La capacidad de innovación se centra en la obtención de nuevos conocimientos, y su transferencia entre los diferentes niveles de la organización, así como la utilización y difusión de estos procesos creativos en la obtención de resultados.

Definición de calidad

Calidad es un concepto subjetivo. La calidad está vinculada con las apreciaciones de cada persona para contrastar un objeto con cualquier otro de su mismo tipo, y distintos elementos como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y las expectativas influyen directamente en esta definición. El término calidad proviene del latín *qualitas* o *qualitatis*.

La calidad puede referirse a la calidad de vida de las personas de un país que se define como la comparación de los recursos indispensables para tener determinados bienes y servicios. La calidad del servicio prestado por una determinada empresa es asociada a su cualidad en relación a la percepción de satisfacción y la calidad de un producto en general se refiere a la cualidad y durabilidad del bien. Existe también el control de calidad, la garantía de calidad y la gestión de calidad son conceptos que están relacionados con la calidad en la industria y los servicios.

Definición de calidad de atención

La calidad de la atención consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica en una forma que maximice sus beneficios para la salud sin aumentar en forma proporcional sus riesgos. El grado de calidad es, por consiguiente, la medida en que se espera que la atención suministrada consiga el equilibrio más favorable de riesgos y beneficios para el usuario. (Donabedian, 1992, p. 36)

Cabe señalar, sin embargo, que la referencia de atención pública debe entenderse como la atención que proporcionan todos aquellos que intervienen en la atención de los usuarios. De igual manera, cuando se habla de “usuario” y/o cliente no se refiere únicamente al solicitante sino también a sus acompañantes e incluso al personal de los establecimientos de salud.

La Calidad es definida. Según E. Deming “la calidad es el orgullo de la mano de obra”, entendiendo mano de obra en el más vasto sentido y agrega que “la calidad se define en términos de quien la valora. Crosby, dice: “la calidad debe definirse como ajuste a las especificaciones y no como bondad o excelencia” (Traverso M. y Morais N., 2004) y Juran define la calidad como “aquellas características que responden a las necesidades del cliente y la ausencia de deficiencias.” (Edwards y Staniszewska, 2000)

En el mundo actual solo hay un aspecto clave para las instituciones: el cliente, por lo tanto, la calidad la definen los clientes y solo las instituciones que se centran en los requisitos de sus clientes sobrevivirán en el futuro, desde el punto de vista comercial la calidad queda definida como el conjunto de especificaciones y características de un producto o servicio referidas a su capacidad de satisfacer las necesidades y exigencias del usuario.

Para términos del presente estudio, la calidad de la atención o calidad queda definida como las acciones dirigidas a proveer unos servicios accesibles y equitativos; con manifestaciones técnicas de buena calidad, teniendo en cuenta los recursos disponibles y consiguiendo el apoyo y complacencia del usuario con la atención recibida.

Así mismo, existen otras consideraciones importantes a tenerse en cuenta, respecto a la definición de calidad de atención:

- La calidad no es sinónimo de lujo o complejidad, sino por el contrario, la calidad en los servicios públicos debe ser la misma en todos los establecimientos del Estado en los tres niveles de atención.
- La calidad constituye una construcción histórica, social y culturalmente determinada que desafía de manera continua nuestra creatividad y emprendimiento, no es pues un estado al cual se accede.
- A consecuencia de la afirmación anterior, teniendo en cuenta que en última instancia el juez de la calidad es el usuario (sus necesidades y expectativas), es esencial hacer conciencia de la diversidad étnica y cultural del país. Por ello, más que un esfuerzo de homogenización, es básico un enfoque de diálogo intercultural, tanto en la definición de objetivos de calidad como en las acciones concretas de mejoramiento.
- La calidad es dependiente de múltiples factores, objetivos y subjetivos, sin embargo, es mensurable a través de métodos cualitativos y cuantitativos.
- La calidad en los servicios públicos no depende de un grupo de personas sino involucra a toda la institución y depende de todos.

Dimensiones de la calidad en la atención

Conforme señaló Matsumoto (2014), el modelo Servqual agrupa cinco dimensiones para medir la calidad del servicio:

Dimensión 1: Fiabilidad

Está referida a la aptitud para hacer el servicio de manera oportuna y escrupulosa. Es decir, que la organización hace lo que promete, sobre entregas, prestación del servicio, arreglo de problemas y de precios.

Se entiende la fiabilidad como la forma cuidadosa de prestar el servicio, la atención personalizada al público.

Dimensión 2: Sensibilidad

Es la disposición para apoyar a los asegurados y para darles una ayuda presta y adecuada. Está referida al apoyo y rapidez al resolver las vicisitudes, responder preguntas y quejas de los clientes, y solucionar problemas. Implica el deseo de ayudar y satisfacer las necesidades de los clientes de forma rápida y eficiente, es prestar el servicio de forma ágil.

Dimensión 3: Seguridad

Es el conocimiento y atención de los trabajadores y sus aptitudes para infundir confianza y respeto. Implica infundir en el público la inexistencia de peligro, riesgo o duda alguna cuando van a ser atendidos.

Dimensión 4: Empatía

Se refiere al grado de atención personalizada que dan las organizaciones a los clientes. Se debe transmitir a través de una prestación individualizada o adecuada al cliente. La empatía es la vinculación rígida entre dos individuos. Es importante para entender lo que otro quiso decir. Es una habilidad de entender lo que piensa y desea otra persona.

Dimensión 5: Elementos tangibles

Es la apariencia física, ambientes, como la infraestructura, máquinas, material, trabajadores. Se refiere a la apariencia de las instalaciones de la organización, la presentación del personal y hasta los equipos utilizados en determinada compañía (de cómputo, oficina, transporte, etc.). Una evaluación favorable en este rubro invita al cliente para que realice su primera transacción con la organización.

1.4 Formulación del problema

Problema general

 Qu  relación existe entre el clima organizacional y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud?

Problemas específicos

 Qu  relación existe entre la autonomía y la calidad de atención en el Sede Central de EsSalud?

 Qu  relación existe entre la cohesión y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud?

¿Qué relación existe entre la confianza y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud?

¿Qué relación existe entre el apoyo y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud?

¿Qué relación existe entre el reconocimiento y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud?

¿Qué relación existe entre la equidad y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud?

¿Qué relación existe entre la innovación y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud?

1.5 Justificación del estudio

Justificación teórica

En la medida que, con el desarrollo y aplicación de los resultados del presente trabajo de investigación, se dio validez a la teoría propuesta para las variables: Clima Organizacional y Calidad de Atención.

Justificación práctica

El desarrollo del presente protocolo de investigación y su posterior aplicación a partir de las recomendaciones, sugerencias y conclusiones de la tesis, coadyuva a resolver la problemática encontrada en la unidad de análisis, asimismo de otras organizaciones públicas en el Perú.

Justificación metodológica e importancia

La presente investigación constituye un aporte para el diseño, construcción y validación de los instrumentos de recolección de datos, asimismo el desarrollo de la presente investigación tiene importancia académica en la medida que los resultados obtenidos benefician a los trabajadores públicos según: el sexo, edad, condición laboral, cargo y tiempo de servicio, ya que de esta manera pueden conocer cómo mejorar el clima organizacional y la calidad de atención en la medida

en que se ven motivados para tener un buen desempeño laboral. El gerente, director y/o tomador de decisiones utiliza todas las herramientas disponibles e implementadas al interior de las organizaciones del Estado para mejorar la calidad de atención, este proceso implica aprovechar positivamente las diferentes herramientas de la calidad en los diferentes procesos de prestación de servicios de salud, con la finalidad de rediseñarlas y/o modificarlas para mejorar continuamente la calidad de atención en los entes estatales.

1.6 Hipótesis

Hipótesis general

¿Existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud?

Hipótesis específicas

¿Existe relación significativa entre la autonomía y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud?

¿Existe relación significativa entre la cohesión y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud?

¿Existe relación significativa entre la confianza y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud?

¿Existe relación significativa entre el apoyo y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud?

¿Existe relación significativa entre el reconocimiento y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud?

¿Existe relación significativa entre la equidad y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud?

¿Existe relación significativa entre la innovación y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud?

1.7 Objetivos

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre el clima organizacional y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud.

Objetivos específicos

Determinar la relación que existe entre la autonomía y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud.

Determinar la relación que existe entre la cohesión y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud.

Determinar la relación que existe entre la confianza y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud.

Determinar la relación que existe entre el apoyo y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud.

Determinar la relación que existe entre el reconocimiento y la calidad de atención en la Sede Central de Es Salud.

Determinar la relación que existe entre la equidad y la calidad de atención en la Sede Central de Es Salud.

Determinar la relación que existe entre la innovación y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud.

II. Marco metodológico

2.1 Método de investigación

2.1.1 Método

El método de la presente investigación fue el método hipotético deductivo, el cual según Cegarra (2011), tiene los siguientes pasos esenciales: análisis del fenómeno a estudiar, generación de una hipótesis para dar a entender el evento materia de estudio dicho fenómeno, deducción de resultados comprobando la veracidad de los enunciados. El método del estudio de la investigación es hipotético – deductivo porque es la vía primera de inferencias lógicas deductivas para llegar a resultados determinados partiendo de hipótesis.

2.1.2 Diseño de investigación

El diseño de la investigación fue transversal, el cual conforme señaló Cegarra (2014), implica que se recogieron datos en un espacio de tiempo determinado, en un tiempo único.

2.1.3 Enfoque de investigación

Fue de enfoque cuantitativo, el mismo que, según Hernández (2014), utiliza el recojo de información para comprobar hipótesis, con base en la medición de números y el estudio de estadísticas, para determinar modelos de conducta y demostrar teorías.

2.1.4 Tipo de investigación

La presente investigación fue de tipo descriptivo correlacional. Al respecto, Hernández (2014), expresó que la investigación descriptiva es el proceso utilizado en ciencia para explicar las particularidades de un evento, individuo o universo a examinar. Asimismo, la investigación correlacional tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más definiciones, clasificaciones o variables en una muestra o situación en particular.

2.1.5 Paradigma de investigación

El paradigma de la presente investigación fue el paradigma positivista. Al respecto, Ricoy (2006), indicó que el paradigma positivista se evalúa como cuantitativo,

empírico-analítico, racionalista, sistemático y científico. Por ende, el paradigma positivista dará una base al estudio que tenga como finalidad demostrar una hipótesis por medios numéricos o determinar los límites de una variable por medio de la expresión numérica.

2.1.6 Nivel de investigación

Fue de nivel no experimental. Sobre ello Hernández (2014), expresó que la investigación no experimental implica la realización de estudios sin la manipulación deliberada de variables y en los que solo se observan los fenómenos en su ambiente natural para posteriormente estudiarlos.

2.2 Variables

Clima organizacional: Son las apreciaciones que tienen en común los integrantes de una compañía con relación a las políticas, prácticas y procedimientos, siendo un elemento clave en el ambiente interno de la organización para examinar la producción del trabajador, su performance y complacencia en el centro de labores, estableciendo estrategias para optimizar el comportamiento organizacional.

Calidad de atención: Es el mayor o menor grado de satisfacción del cliente en función a las expectativas del mismo. Es el punto de vista de la percepción del cliente sobre el servicio, por las características propias del servicio ofrecido.

Operacionalización de variables

Variable clima organizacional

Tabla 1.

Operacionalización de la variable clima organizacional

Dimensión	Indicadores	Ítems	Rangos	Niveles y rangos
Autonomía	Toma de decisiones	1		
	Ejecución de trabajo	2		
	Propuesta de actividades	3		
	Estándares de trabajo	4		
	Organización de trabajo	5		
Cohesión	Ayuda entre los trabajadores	6		
	Armonía entre trabajadores	7		
	Interés del uno al otro	8		
	Trabajo en equipo	9		
	Afinidad	10	Nunca (1)	Muy bueno (35-65)
Confianza	Confianza en mí superior	11		
	Principios	12	Casi nunca (2)	Bueno (66-100)
	Libertad de expresión	13	A veces (3)	
	Cumplimiento de compromisos	14		
	Consejo	15	Casi siempre (4)	Poco bueno (101-130)
Apoyo	Apoyo del superior	16		
	Interés por desarrollo profesional del trabajador	17	Siempre (5)	Inadecuado (131-175)
	Respaldo del superior	18		
	Comunicación con el superior	19		
	Incentivo del aprendizaje	20		
Reconocimiento	Felicitación	21		
	Conversación sobre rendimiento	22		
	Conocimiento de puntos fuertes del trabajador	23		
	Reconocimiento de la buena labor	24		
	Se pone como ejemplo al buen empleado	25		
Equidad		26		
	Trato justo	27		
	Objetivos razonables	28		
	Halagos motivados	29		
	Ausencia de favoritismos	30		
Innovación	Despidos justificados	31		
	Apoyo de ideas	32		
	Incentivo para proponer cambios	33		
	Estímulo para hacer las cosas mejor	34		
	Búsqueda de mejores soluciones	35		
	Valoración de nuevas formas de trabajar			

Variable calidad de atención

Tabla 2.

Operacionalización de la variable calidad de atención

Dimensión	Indicadores	Ítems	Rangos	Niveles y rangos
Elementos tangibles	Equipo de apariencia moderna	1		
	Instalaciones atractivas	2		
	Imagen de colaboradores	3		
	Materiales atractivos	4		
Fiabilidad	Cumplimiento	5	Nunca (1)	Muy buena (91-110)
	Capacidad de Respuesta	6		
	Realizar bien el servicio la primera vez	7	Casi nunca (2)	Buena (68-90)
	Servicio en el tiempo prometido	8		
	Ausencia de errores	9	A veces (3)	Poco buena (45-67)
Capacidad de respuesta	Comunicación de servicio	10		
	Rapidez	11	Casi siempre (4)	Inadecuada (22-44)
	Disposición para ayudar	12		
	Deseos de servir	13	Siempre (5)	
Seguridad	Comportamiento confiable	14		
	Clientes seguros	15		
	Amabilidad	16		
	Conocimiento del servicio	17		
Empatía	Atención individualizada	18		
	Horarios de atención adecuados	19		
	Atención personalizada	20		
	Preocupación por los clientes	21		
	Comprensión por las necesidades de los clientes	22		

2.3 Población y muestra

La población estuvo constituida por la totalidad de trabajadores de la Sede Central de EsSalud que está conformada por 1200 trabajadores.

Sede Central de EsSalud	Número de Trabajadores
Órgano de Alta Dirección	53
Órgano de Control	150
Órganos de Apoyo y Asesoramiento de la Alta Dirección	83
Órganos de Administración Interna - Asesoramiento	71
Órganos de Administración Interna - Apoyo	90
Órganos de Línea	753
Total	1200

Asimismo, la muestra estuvo conformada por 89 trabajadores, los cuales fueron calculados mediante la fórmula aleatoria para población finita:

$$n = \frac{\alpha^2 \times N \times p \times q}{e^2 \times (N-1) + \alpha^2 \times p \times q}$$

α : Coeficiente de nivel de confianza.

N : Universo o población.

p : Probabilidad a favor.

q : Probabilidad en contra. n

: Tamaño de la muestra. e : Error de estimación.

Donde los datos obtenidos son los siguientes:

N : 1200

p : 0.5

q : 0.5

$$\alpha : 1.96$$

$$e : 0.1$$

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 1200 \times 0.5 \times 0.5}{(0.1)^2 \times (1200-1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 88.991845811712$$

$$n = 89$$

Sede Central de EsSalud	Número de Trabajadores
Órgano de Control	14
Órganos de Administración Interna - Apoyo	7
Órganos de Línea	68
Total	89

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

En relación a la naturaleza del trabajo de investigación se utilizaron las siguientes técnicas e instrumentos:

Instrumento variable independiente: Clima organizacional

Ficha técnica nombre: Cuestionario para medir el clima organizacional

Nombre: Escala de opinión sobre el desarrollo de los instrumentos del clima organizacional.

Autor: Koys y Decottis (1991).

Adaptado: Niño de Guzmán Chirinos, Fernando Alex, 2018.

Forma de aplicación: Individual.

Grupo de aplicabilidad: adultos

Duración: 30 minutos.

Descripción: El inventario estuvo constituido por 35 reactivos estructurados bajo una escala de tipo Likert de cinco categorías: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5). Estuvo dividido en siete dimensiones

Baremo: Muy bueno (35-65), Bueno (66-100), Poco bueno (101-130), Inadecuado (131-175).

Instrumento Variable dependiente: Calidad de Servicio

Ficha técnica nombre: Cuestionario para medir la calidad de servicio.

Nombre: Escala de opinión sobre el desarrollo de los instrumentos de la calidad de servicio.

Autor: Niño de Guzmán Chirinos, Fernando Alex, 2018

Forma de aplicación: Individual.

Grupo de aplicabilidad: adultos

Duración: 20 minutos.

Descripción: El inventario estuvo constituido por 22 reactivos estructurados bajo una escala de tipo Likert de cinco categorías: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5). Estuvo dividido en cuatro dimensiones.

Baremo: Muy buena (91-110), Buena (68-90), Poco buena (45-67), Inadecuada (22-44).

2.5 Método de análisis de datos

Para procesar los datos se utilizó el software estadístico SPSS versión 25.0 para el análisis de los datos y medir el nivel de relación de las variables en estudio. A las variables categóricas se les calculó estadísticos de resumen, porcentuales, histogramas, tablas, tasas, proporciones.

2.6 Confiabilidad de instrumentos

Confiabilidad de los instrumentos. Los instrumentos de recolección de datos que se emplearon en el estudio presentaban ítems con opciones en escala Likert, por lo que se empleó el coeficiente alfa de Cronbach para determinar la consistencia interna, analizando la correlación media de cada ítem con todas las demás que integran dicho instrumento. Para determinar el coeficiente de confiabilidad, se realizó el análisis mediante el alfa de Cronbach con la ayuda del software estadístico Spss versión 21.

2.7 Aspectos éticos

El presente estudio se llevó a cabo sin infringir las normas de la ética y la moral que deben cumplirse en toda investigación.

III. Resultados

3.1 Descripción de resultados:

Tabla 3.

Cuadro comparativo de los instrumentos que miden la calidad de atención y el clima organizacional

	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Calidad de atención	21	24	23	26	18	20	17	19	10	11	89	100
Clima organizacional	24	27	22	25	23	26	15	16	5	6	89	100

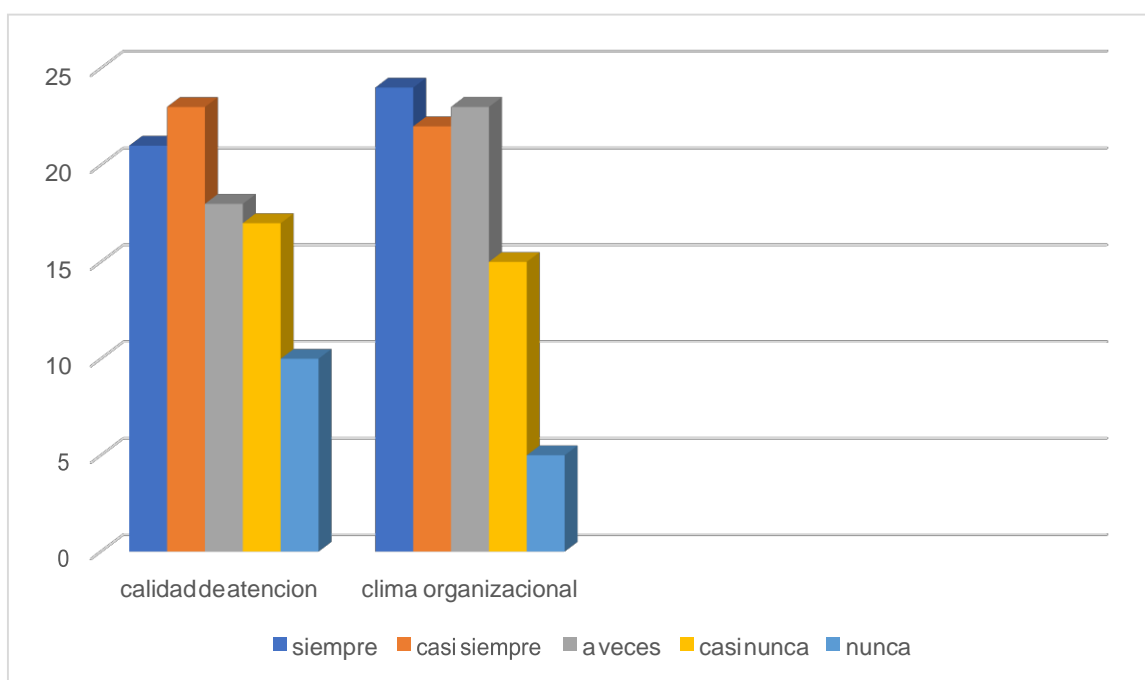


Figura 1. Cuadro comparativo de los instrumentos que miden la calidad de atención y el clima organizacional

Interpretación:

La tabla 3 y figura 1 se observa que, de los 89 colaboradores que conforman la muestra, un 27% marcó la respuesta siempre en la mayoría de ítems de la encuesta sobre clima organizacional, mientras que un 24% marcó la respuesta siempre en la mayor parte de la encuesta sobre calidad de atención siendo su Rho de Spearman de ,713 (Ver Anexo 8) lo que nos indica que existe un nivel

moderado de relación positiva entre ambas variables en la Sede Central de Es Salud.

Asimismo, en un 26% de los colaboradores predominó la respuesta casi siempre en la encuesta sobre calidad de atención, mientras que un 25% de los participantes marco la respuesta casi siempre en la mayor parte de la encuesta sobre clima organizacional, los datos nos señalan un coeficiente Rho de Spearman positiva moderada entre las dos variables y estadísticamente significativa $Rho=1.000$ (ver Anexo 8); confirmando la existencia de relación significativamente alta entre el clima organizacional y la calidad de atención en la Sede Central de Es Salud, 2018.

Por otro lado, un 26% de participantes contestó la opción a veces en la mayoría de la encuesta sobre clima organizacional, mientras que el 20% marcó la opción a veces en la mayor parte de la encuesta sobre Clima organizacional, obteniendo un nivel positivo moderado de correlación de Rho de Spearman de ,693 (ver Anexo 8), lo que nos confirma la relación entre ambas variables.

Dicha tabla también nos muestra un 19% de encuestados que respondieron predominantemente casi nunca en el cuestionario sobre Calidad de atención mientras que un 16% respondió casi nunca en la mayor parte de la encuesta sobre Clima organizacional, observando un grado positivo moderado de correlación de Rho de Spearman de ,613 entre ambas variables.

Por último, observamos que un 11% de consultados contestó predominantemente la respuesta nunca en la encuesta sobre Calidad de atención mientras que un 5% contestó la opción “nunca” en la mayor parte de la encuesta sobre Clima organizacional. con un Rho de Spearman de ,592 señalando así un nivel positivo moderado de correlación entre dichas variables.

3.2 Prueba de hipótesis

Para la exposición de la hipótesis de la investigación, se consideró el nivel de confianza del 95% (nivel de significancia $\alpha = 5\% = 0,05$), y se estableció el uso del estadístico de la prueba no paramétrico (Rho de Spearman).

Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud, 2018".

Ha: Existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud, 2018".

Tabla 4.

Correlación entre clima organizacional y calidad de atención.

			Calidad de atención
Rho de	Clima	Coeficiente de correlación	,519*
Spearman	organizac.	Sig. (bilateral)	,000
n		N	89
		Simulación de muestreo ^c	
		Sesgo	,004 ^d
		Error estándar	,083 ^d
		Intervalo de confianza a	
		95%	
		Inferior	,244 ^d
		Superior	,568 ^d

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

c. A menos que se indique lo contrario, los resultados de la simulación de muestreo se basan en 1000 muestras de simulación de muestreo

d. Basado en 89 muestras

Interpretación:

Los datos señalan un coeficiente Rho de Spearman positiva moderada entre las dos variables y estadísticamente significativa ($Rho = 0.738$); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$); se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud, 2018; y se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis específica 1:

HEo1: No existe relación significativa entre la autonomía y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud.

HE1: Existe relación significativa entre la autonomía y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud.

Tabla 5.

Correlación entre la autonomía y la calidad de atención.

			Calidad de Atención
Rho de	Autonomía	Coeficiente de correlación	,736*
Spearman		Sig. (bilateral)	,017
		N	89
		Simulación de	
		muestreo ^c	
		Sesgo	-,005 ^d
		Error estándar	,127 ^d
		Intervalo de confianza a 95%	
		Inferior	,403 ^d
		Superior	,963 ^d

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

c. A menos que se indique lo contrario, los resultados de la simulación de muestreo se basan en 1000 muestras de simulación de muestreo

d. Basado en 89 muestras

Interpretación:

Lo datos señalan un coeficiente de correlación de Spearman positiva moderada entre las dos variables y estadísticamente significativa ($Rho = 0.736$); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.01$), se rechaza la hipótesis nula ya que se comprueba que sí existe relación significativa entre la autonomía y la calidad de atención en la Sede Central de Es Salud, 2018".

Hipótesis específica 2:

HEo2: No existe relación significativa entre la cohesión y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud, 2018.

HE2: Existe relación significativa entre la cohesión y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud, 2018.

Tabla 6.

Correlación entre la cohesión y la calidad de atención

			Calidad de Atención
Rho de Spearman	Cohesión	Coeficiente de correlación	,587 [*]
		Sig. (bilateral)	,016
		N	89
		Simulación de muestreo ^c	
		Sesgo	-,007 ^d
		Error estándar	,133 ^d
		Intervalo de confianza a 95%	Inferior ,293 ^d
			Superior ,805 ^d
			r

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

c. A menos que se indique lo contrario, los resultados de la simulación de muestreo se basan en 1000 muestras de simulación de muestreo

d. Basado en 89 muestras

Interpretación:

Los datos obtenidos conducen a un coeficiente de correlación de Spearman positiva moderada entre las dos variables y estadísticamente significativa ($Rho = 0.587$); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.01$), se rechaza la hipótesis nula en el sentido siguiente: existe relación significativa entre la cohesión y la calidad de servicio en la Sede Central de EsSalud, 2018.

Hipótesis específica 3:

HEo3: No existe relación significativa entre la confianza y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud, 2018.

HE3: Existe relación significativa entre la confianza y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud, 2018.

Tabla 7.

Correlación entre la confianza y la calidad de atención

			Calidad de atención
Rho de Spearman	Confianza	Coeficiente de correlación	,563*
		Sig. (bilateral)	,015
		N	89
		Simulación de muestreo ^c	
		Sesgo	-,008 ^d
		Error estándar	,130 ^d
		Intervalo de confianza a 95%	Inferior ,291 ^d
			Superior ,810 ^d

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

c. A menos que se indique lo contrario, los resultados de la simulación de muestreo se basan en 1000 muestras de simulación de muestreo

d. Basado en 89 muestras

Interpretación:

Los datos obtenidos señalan un coeficiente de correlación de Spearman positiva moderada entre las dos variables y estadísticamente significativa ($Rho = 0.563$); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$). Se rechaza la hipótesis nula en el sentido siguiente: existe relación significativa entre la confianza y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud, 2018.

Hipótesis específica 4:

HEo4: No existe relación significativa entre el apoyo y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud, 2018.

HE4: Existe relación significativa entre el apoyo y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud, 2018.

Tabla 8.

Correlación entre el apoyo y la calidad de atención.

		Calidad de Atención	
Rho de	Apoyo	Coeficiente de correlación	,591 [*]
Spearman		Sig. (bilateral)	,016
		N	89
		Simulación de muestreo ^c	
		Sesgo	-,007 ^d
		Error estándar	,133 ^d
		Intervalo de confianza a	Inferior
		95%	,293 ^d
			Superior
			,805 ^d

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

c. A menos que se indique lo contrario, los resultados de la simulación de muestreo se basan en 1000 muestras de simulación de muestreo

d. Basado en 89 muestras

Interpretación:

Los datos obtenidos señalan un coeficiente de correlación de Spearman positiva moderada entre las dos variables y estadísticamente significativa ($Rho = 0.591$); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.01$). Se rechaza la hipótesis nula en el sentido siguiente: existe relación significativa entre la presión y la calidad de servicio en el Sede Central de EsSalud, 2018.

Hipótesis específica 5:

HEo5: No existe relación significativa entre el reconocimiento y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud, 2018.

HE05: Existe relación significativa entre el reconocimiento y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud, 2018.

Tabla 9.

Correlación entre el reconocimiento y la calidad de atención

			Calidad de Atención
Rho de Spearman	Reconocimiento	Coeficiente de correlación	,569*
		Sig. (bilateral)	,015
		N	89
		Simulación de muestreo ^c	
		Sesgo	-,005 ^d
		Error estándar	,131 ^d
		Intervalo de confianza a 95%	
		Inferior	,290 ^d
		Superior	,788 ^d

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

c. A menos que se indique lo contrario, los resultados de la simulación de muestreo se basan en 1000 muestras de simulación de muestreo

d. Basado en 89 muestras

Interpretación:

Los datos obtenidos indican un coeficiente de correlación de Spearman positiva moderada entre las dos variables y estadísticamente significativa ($Rho = 0.569$); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$). Se rechaza la hipótesis nula en el sentido siguiente: existe relación significativa entre el reconocimiento y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud, 2018.

Hipótesis específica 6:

HEo6: No existe relación significativa entre la equidad y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud, 2018.

HE06: Existe relación significativa entre la equidad y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud, 2018.

Tabla 10.

Correlación entre la equidad y la calidad de atención.

			Calidad de atención
Rho de	Equidad	Coeficiente de correlación	,574 [*]
Spearman		Sig. (bilateral)	,013
n		N	89
		Simulación de muestreo ^c	
		Sesgo	-,008 ^d
		Error estándar	,131 ^d
		Intervalo de confianza a	
		95%	
		Inferior	,287 ^d
		Superior	,795 ^d

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

c. A menos que se indique lo contrario, los resultados de la simulación de muestreo se basan en 1000 muestras de simulación de muestreo

d. Basado en 89 muestras

Interpretación:

Los datos obtenidos señalan un coeficiente de correlación de Spearman positiva moderada entre las dos variables y estadísticamente significativa ($Rho = 0.574$; y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.01$). Se rechaza la hipótesis nula en el sentido siguiente: existe relación significativa entre la equidad y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud, 2018.

Hipótesis específica siete:

HEo7: No existe relación significativa entre la innovación y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud, 2018.

HE07: Existe relación significativa entre la innovación y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud, 2018.

Tabla 11.

Correlación entre la innovación y la calidad de atención

			Calidad de Atención
Rho de Spearman	Innovación	Coefficiente de correlación	,592 [*]
		Sig. (bilateral)	,014
		N	89
	Simulación de muestreo ^c	Sesgo	-,006 ^d
		Error estándar	,133 ^d
		Intervalo de confianza a 95%	Inferior ,294 ^d Superior ,802 ^d

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

c. A menos que se indique lo contrario, los resultados de la simulación de muestreo se basan en 1000 muestras de simulación de muestreo

d. Basado en 89 muestras

Interpretación:

Los datos obtenidos señalan un coeficiente de correlación de Spearman positiva moderada entre las dos variables y estadísticamente significativa (Rho= 0.592; y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$). Se rechaza la hipótesis nula en el sentido siguiente: existe relación significativa entre la innovación y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud, 2018.

IV. Discusión

Después del estudio cuantitativo, en lo que respecta a ambas variables presentan un nivel moderado positivo de correlación respecto a la elección de sus respuestas, siendo la primera correlación de la respuesta siempre, entre ambas variables, se obtuvo una correlación significativa entre las dos variables y estadísticamente significativa ($Rho = 0.738$); y siendo el valor de $p = 0,000 < 0.05$; respecto a la respuesta de casi siempre, respecto a calidad de atención de atención se observó un coeficiente Rho de Spearman positiva moderada entre ambas variables y estadísticamente significativa $Rho = 1.000$; confirmando la existencia de relación significativamente alta; observando la respuesta a veces, obtuvo un nivel positivo moderado de correlación de Rho de Spearman de ,693; en la respuesta casi nunca, observando un grado positivo moderado de correlación de Rho de Spearman de ,613 entre ambas variables. Por último, observamos con respecto a la respuesta nunca con un Rho de Spearman de ,592 señalando así un nivel positivo moderado de correlación entre dichas variables.

Se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: existe relación significativa entre los clima organizacional y calidad de servicio entre los colaboradores de la Sede Central de EsSalud, 2018, es decir, la relación es directa y se afirma que: a mayor clima organizacional, mayor será la calidad de servicio. Estos resultados hacen notar que hay una fuerte relación entre ambas variables y las mismas dependen una de la otra.

Estos resultados concuerdan con la investigación de Antúnez (2015), cuyo objetivo general fue definir el clima organizacional como agente esencial para optimizar el rendimiento en el trabajo del personal del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua. En una de sus conclusiones refiere que los trabajadores consultados se encuentran regularmente estimulados, si bien es cierto disponen de tecnología, buena organización y cuentan con instrumentos necesarios para laborar en equipo, los haberes que reciben no colman sus expectativas, volviéndose este en un elemento que les produce insatisfacción. La diferencia que hay en los resultados finales de un $Rho = 0.88$ se refiere a la muestra recogida que está conformada por treinta empleados muestra que puede dar un margen de fiabilidad más bajo que la muestra de 89 colaboradores, tomada en nuestra investigación. Asimismo, Meléndez (2015),

En su investigación halla la vinculación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa financiera del ministerio de finanzas, en el periodo 2013-2014, cuyo objetivo era establecer que incidencia hay entre el clima organizacional y el cumplimiento laboral, sus resultados finales se condicen con nuestra investigación y termina concluyendo que el clima organizacional incide en la labor de los empleados y se aconseja enfocar recursos para mejorar el clima organizacional. En los resultados de las estadísticas en ambos resultados de Rho son elevados, pero presentan una diferencia esto debido al número de encuestados, puesto que toma una muestra de 20 empleados.

Pérez y Rivera (2015), en su trabajo de investigación *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013*, concluyen que hay incidencia del nivel medio (57.9%), probando esto, que un buen clima organizacional influye en la complacencia de los empleados; debido a una relación causa efecto positivo entre ambas variables. Esta investigación muestra una diferencia con la nuestra en cuanto a los resultados Rho y teniendo una influencia mediana, se deduce que esto se debe al comportamiento social y desarrollo emocional normal de las personas en provincia.

Como se puede advertir los resultados de la presente investigación son parecidos a los resultados de las investigaciones citados en los antecedentes, Gamarra (2014) quien concluye en su estudio, que las relaciones interpersonales cercanas y positivas entre directivos y docentes evidencian la existencia de confianza, siendo este un nivel importante y que fortifica la institución, favoreciendo de esta forma una adecuada atmósfera laboral en la organización. Lo interesante de este trabajo es que fue efectuado en el mismo distrito por lo que se obtienen resultados muy similares.

Toala (2014) y Panduro (2013), ambos realizaron un estudio parecido para establecer la influencia de un modelo de clima organizacional con respecto al desempeño de los empleados y arriban a la conclusión de que toda organización produce una cultura y esta incide en el desempeño del personal. La similitud de la

muestra con el presente estudio hace que los resultados de Rho. no se diferencien con el presente trabajo de investigación.

Suarez (2015), cuyo objetivo general fue establecer el nivel de servicio que presta Ciunac, este trabajo de investigación difiere al nuestro debido a que arrojó como resultado que los usuarios tienen una apreciación en sentido negativo, es decir no sienten que los trabajadores estén predispuestos para asesorarlos en los trámites que ellos necesitan, un punto de partida para una restructuración y ejecución de protocolo de atención que satisfaga a los clientes, mejorando de esta forma su apreciación hacía ellos, esta diferencia se determina por el clima organizacional.

Del Salto (2014), en su investigación examen de la calidad de atención y complacencia del usuario que acude a la consulta en el departamento médico del instituto nacional Mejía en el periodo 2012, cuyo objetivo era estudiar la calidad de la atención que brinda el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía, la similitud de sus resultados con nuestro trabajo de investigación se percibe en la conclusión donde se refiere que la relación de la calidad de atención tiene relación directa con la complacencia que siente el cliente. La muestra de este trabajo es significativa lo que hace que factor de fiabilidad sea elevado.

García (2013), realizó un estudio llamado *Efectos de la calidad de servicio y de la satisfacción del cliente sobre la fidelidad a los servicios oficiales de postventa de automoción españoles*, cuyo objetivo era definir la relación que existe entre la calidad de servicio y la lealtad de los clientes de post venta de automoción español, obtuvo como resultado que no existe vinculación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente con relación a la fidelidad de los usuarios, esta conclusión se diferencia de nuestros resultados debido a que la calidad de servicio para la muestra que se tomó no era un indicador prevalente sino los servicios adicionales tangibles que se podían conseguir, adicionalmente verificamos que la muestra es amplia al igual que el tiempo en que se tomaron los datos.

V. Conclusiones

- Primero:** se estableció la existencia una correlación directa entre las variables clima organizacional y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud 2018, La relación confirma: a mayor dificultad en el clima organizacional, mayor dificultad en la calidad de atención en los colaboradores.
- Segundo:** asimismo, la relación confirma que: a mayor autonomía en los colaboradores, se incrementa fuertemente la calidad de atención. Siendo además que, a mayor cohesión de parte de los trabajadores, la calidad de atención mejora en forma moderada, y obteniéndose además que, a mayor confianza de parte de los trabajadores, mayor será la calidad de atención brindada.
- Tercero:** confirmando así que cuanto mayor es el nivel de las dimensiones del clima organizacional como mayor apoyo de parte de los colaboradores, mayor calidad de atención y mayor reconocimiento de parte de los colaboradores, en consecuencia, será mayor la calidad de atención.
- Cuarto:** el clima organización es un ente preponderante para la realización de una buena calidad de atención, por que las relaciones cercanas y positivas entre el personal, favorecen la atmosfera laboral de la institución, repercutiendo ello en la prestación de una buena de atención.

VI. Recomendaciones

- Primero:** se propone a la Sede Central de EsSalud 2018, impulsar iniciativas, compromisos, cooperación y confianza en las relaciones interpersonales y en los grupos de trabajo, para la mejora continua en el clima organizacional y calidad de atención de sus colaboradores. También se sugiere que se revise y se estudie el contenido dentro del algún período, con la finalidad de demostrar si los resultados obtenidos en la investigación han sufrido cambios por causa del espacio y tiempo transcurrido.
- Segundo:** fortalecer lazos por medio de la dirección de Recursos humanos, forjar algunas autonomías en el desempeño de las labores del personal, y valorar más el bienestar emocional de sus colaboradores, porque el trabajador tiene una mejor atención de servicio cuando tiene más autonomía para resolver inconvenientes.
- Tercero:** se debería planear métodos adecuados para desarrollar la cohesión y resultado de labores específicas de las ocupaciones que ejecutan los colaboradores y fomentar el trabajo en equipo que traerá como consecuencia la realización personal y laboral del colaborador.
- Cuarto:** la institución debe establecer capacitación, retroalimentación y mecanismos precisos periódicamente a los colaboradores para reforzar su aporte y esfuerzo de cada uno, otorgándole beneficios, distinciones o recompensas por lo conseguido, se sientan en confianza y agradecidos con su centro de labores y no tener en mente irse sino conseguir la lealtad hacia EsSalud.
- Quinto:** seguir mejorando el apoyo que ha sido sobresaliente en los colaboradores de la Sede Central de EsSalud 2018. Asimismo, realizar en forma integral un estudio más amplio con las mismas variables a todas las áreas de dicha sede de EsSalud con el objetivo de conocer la percepción y compromiso de cada uno de sus integrantes.

- Sexto:** la entidad debe establecer lineamientos de reconocimiento periódicamente a los colaboradores para reforzar su aporte y esfuerzo de cada uno, otorgándoles beneficios, distinciones o recompensas por sus avances y se sientan agradecidos con su empleadora.
- Séptimo:** realizar reuniones continuas con los colaboradores mostrando la igualdad en la toma de decisiones que tenga que tomar, para aumentar el sentimiento de justicia que existe por parte del superior.
- Octavo:** la institución debe reconocer periódicamente a los trabajadores para reforzar los aportes innovadores y esforzados de cada uno, dándoles beneficios, distinciones o recompensas por sus metas obtenidas para que se sientan agradecidos con dicha entidad.

VII. Referencias

- Acosta, B.; Ruiz, J. y Alcalá, E. (2010). *Clima organizacional en la Universidad del Papaloapan*, Campus Tuxtepec. Febrero-junio de 2011. (Reporte técnico No. 3). México: Universidad del Papaloapan.
- AdGeO, G. D. (2010). *La cultura y el clima organizacional como determinantes del análisis y diseño organizacional: Acercamiento teórico*. En G.D. AdGeO Determinantes del análisis y diseño organizacional. Recuperado el 22 de octubre de 2010 de <http://www.eumed.net/libros/2010e/840/index.htm>.
- Alberca y Valentín (2017) *Clima Organizacional y Calidad de Servicio del personal administrativo de la sede central del Ministerio de Educación*. Tesis para optar la Licenciatura en Administración por la Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Perú.
- Ander, E. (2000). *Introducción a la Investigación Pedagógica*. Editorial Interamericana, México.
- Antunez, Y. (2015). *El clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la Ciudad de Maracay, estado Aragua*. Trabajo para Optar al Título de Magíster en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales. La Morita, Venezuela.
- Ayala, A. (2013). *La dirección dentro la administración de empresas*. Recuperado con fecha 02 de mayo de 2017 de <https://www.gestiopolis.com/la-direccion-dentro-la-administracion-de-empresas/>.
- Bennis, W. y Nanus, B (1985). *Leaders: The Strategies of Taking Charge*. Nueva York: Harper and Row.
- Bernal, I.; Pedraza, N. y Sánchez, M. (2013). *El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico*. Investigación publicada en la Revista Estudios Gerenciales, España, 31 (2015).

- Brunet, L. (1987). *El clima de trabajo en las organizaciones: Definición, diagnóstico y consecuencias*. México: Trillas.
- Cegarra, J. (2011). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Ediciones Díaz de Santos. Barcelona, España.
- Cerón J. (2015). *Importancia de la Motivación en Empresas*. Recuperado 13 de mayo 2017: <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/7316/1/JAIME%20ARMA%20CERON%20RUIZ.pdf>.
- Cortázar, L. y Chamorro, L. (2014). *Incidencia del clima laboral en la calidad de atención en servicios de salud*. Investigación presentada ante la Universidad Católica de Manizales. Colombia.
- Chiang, M., Salazar, C., Huerta, P. y Núñez, A. (2008). *Clima organizacional y satisfacción laboral en organizaciones del sector estatal (Instituciones públicas)*. Desarrollo, adaptación y validación de instrumentos. Scielo, 2(23).
- Díaz, R., y Zavala, G. (2006). “*Diagnóstico de clima organizacional: un análisis conceptual y metodológico*”. De https://www.ucursos.cl/icei/2011/1/PER75/1/material_docente/bajar?id_material=1779.
- Dierssen, T.; Rodríguez, P.; Robles, M.; Burgos. V.; Gómez I. y Llorca J. (2009). *Factores que determinan la alta satisfacción del usuario con la asistencia hospitalaria*. Anales Sis San Navarra [revista en la internet]. 2009 dic [citado 2014 jun 18]; 32(3).
- Donabedian, A. (1992). *Perspectivas en Salud Pública: Garantía y Monitoría de la Calidad de la Atención Médica*. Primera Reimpresión, Instituto Nacional de Salud Pública. EE.UU. 1992.
- Edwards, C. y Staniszewska, S. (2000). *Accessing the User's Perspective*. Health Soc. Care Community. 2000;8(6).

Fitzpatrick R. (1991). *Surveys of Patient Satisfaction: Important General Considerations*. BR MED J. 1991;302.

Gamarra, H. (2014). *Percepción de Directivos y Docentes sobre cuatro categorías del Clima Organizacional en una Institución Educativa Estatal de la UGEL 04 de Comas*. Trabajo para optar el grado de magíster con mención en gestión de la educación por la Universidad Católica del Perú.

Guillen, C. y Guil, R. (2000). *Clima organizacional*. En C. Guillen Gestoso; R. Guil Bozal. (Ed.). *Psicología del trabajo para relaciones laborales*. México: Mc Graw-Hill.

Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Editorial Mc. Graw Hill. Sexta Edición. México.

Humphrey, J. (1987). *Gender and Work in the Third World (Sexual Division in Brazilian Industry)*. Londres/New Cork: Tavistock Publications.

Jackson, J.; Chamberlin, J. y Kroenke, K. (2001). *Predictors of Patient Satisfaction*. Soc. Sci. Med. 2001; 52.

Jenkinson, C.; Coulter, A.; Bruster, S. y Richards, N. (2002). *Patients' Experiences and Satisfaction with Health Care: Results of a Questionnaire Study of Specific Aspects of Care*. Qual. Saf. Health Care. 2002; 11.

Koys, D. y Decottis, T. (1991). *Inductive Measures of Psychological Climate*. Human Relations, 44 (3).

Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. Revista Perspectivas de la Universidad Católica Boliviana San Pablo, Bolivia, número 34, octubre 2014.

Maxwell, J. (2001). *Las 17 Leyes incuestionables del Trabajo en Equipo*. Tennessee, United States: Editorial Caribe.

- Mayuri, P. (2016). *Clima Organizacional y Calidad de Servicio en la División Comercial del BCP en el Distrito de Comas, 2016*. Tesis para optar el grado de Maestro en Administración de Negocios MBA por la Universidad César Vallejo. Perú.
- Meléndez, R (2015). *Relación entre el clima laboral y el desempeño de los Servidores de la subsecretaría administrativa financiera del Ministerio de finanzas, en el periodo 2013-2014*. Tesis de grado de Magister por la Universidad Tecnológica Equinoccial, Ciudad de Quito, Ecuador.
- Ministerio de Salud del Perú (2000). *Calidad del servicio de salud desde la percepción de la usuaria: diagnóstico de necesidades de comunicación*. Lima: Pathfinder International, Usaid; 2002.
- Mira, J. y Aranaz, J. *La satisfacción del paciente como una medida de resultado de la atención sanitaria*. Med. Clin. (Barc.). 2000;114(Supl. 3).
- (1992). *Los mecanismos del poder. Hombres y mujeres en la empresa moderna*. Santiago / Buenos Aires: Centro de estudios de la Mujer (CEM) /GEL.
- Oseda, D. (2008). *Metodología de la Investigación*. Ed. Pirámide. Huancayo - Perú.
- Pascoe, G. (1983). *Patient Satisfaction in Primary Care: A Literature Review and Analysis*. Evaluation and Program Planning. 1983; 6.
- Paz, A. y Marín, S. (2014). *Clima Organizacional de la IPS Universidad Autónoma de Manizales*. Tesis para optar el título de Magister en Administración de Negocios por la Universidad Autónoma de Manizales.
- Pereira, C. (2014) *Clima laboral y servicio al cliente*. Tesis para optar el grado académico de Licenciada en Psicología por la Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Pérez J. y Gardey A. (2010). Actualizado: 2014. *Definiciones: Definición de dirección* (<http://definicion.de/direccion/>).

- Pérez, N. y Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013*. Tesis de grado de Magister por la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Iquitos, Perú.
- Rodríguez, A. y Meza, L. (2016). *Agrobiodiversidad, agricultura familiar y cambio climático*. Recuperado el 05 de Julio de 2017 de: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/40299/1/S1600561_es.pdf
- Salcedo, S. y Lozano, Y. (2015). *Análisis de los factores determinantes del clima organizacional aplicando el modelo Litwin y Stinger en dos sucursales de Davivienda en Cartagena durante 2014*. Trabajo de grado presentado como requisito para optar el título de Administrador de Empresas por la Universidad de Cartagena. Colombia.
- Santana, P., y Araujo, Y. (2007). *Clima y cultura organizacional ¿Dos constructos para explicar un mismo fenómeno?* En Asociación Española de Dirección y Economía de la Empresa (Ed.), *Decisiones basadas en el conocimiento y en el papel social de la empresa: XX Congreso anual de AEDEM*, 1. Palma de Mallorca.
- Seclén J. y Darras C. (2000). *Satisfacción de usuarios de los servicios de salud: Factores sociodemográficos y de accesibilidad asociados. Perú, 2000*. Anales de la Facultad de Medicina. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. ISSN 1025 – 5583.
- Seguro Social de Salud (2013). Directiva N° 018-GG-ESSALUD-2013 “*Definición, Características y Funciones Generales de los Establecimientos de Salud de EsSalud*” aprobada mediante Resolución de Gerencia General N° 1471-GG-ESSALUD-2013 de fecha 22 de noviembre de 2013. Recuperado con fecha 16 de mayo de 2017 de: <http://www.essalud.gob.pe/transparencia/pdf/informacion/RGG1471ESSALUD2013.pdf>.

- Schneider, H. y Palmer, N. (2002) *Getting to the Truth? Researching User Views of Primary Health Care. Health Policy Plann.* 2002;17(1).
- Simón, H. (1979). "De la racionalidad sustantiva a la procesal". En: Frank Mahh/Martin Hollins, Comp. México: Fondo de Cultura Económica. 1996.
- Toro, L. (2015). *La Importancia del Trabajo en Equipo dentro de las Organizaciones Actuales*. Recuperado con fecha 14 de mayo de 2017 de: <http://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/10654/13939/2/LUZ%20YOLANDA%20TORO%20SUAREZ%20%20TRABAJO%20FINAL.pdf>.
- Toala, S. (2014). *Diseño de clima organizacional como mecanismo de atención y su incidencia en el desempeño profesional de los servidores públicos del ilustre Municipio de Jipijapa-2013*. Tesis para obtener el grado de doctor en administración y dirección de empresas por la Universidad Privada Antenor Orrego. Perú.
- Traverso M. y Morais N. (2004) *Reivindicando a subjetividades dos usuarios da rede básica de saúde: para uma humanizacao do atendimento*. Cad. Saude. Pública. 2004;20(1).
- Uriol, P. (2009). *Factores asociados al grado de satisfacción del usuario externo respecto a la atención brindada de la Sede Central 2 de mayo comparado con las sedes descentralizadas del Laboratorio Clínica Roe, año 2009*. cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/cybertesis/2468. 2010.
- Valdés, T. y Enrique G. (1995). "Mujeres Latinoamericanas en cifra". Volumen comparativo. Santiago: Instituto de la Mujer de España/Falcso.
- Vargas, D. (2013). "Estudio de satisfacción del usuario externo e Interno en los servicios de salud del Patronato Provincial de Pichincha", 2013. repositorio.usfq.edu.ec/bitstream/23000/2189/1/104899.pdf
- Vásquez, K. (2015). *Diagnóstico del clima organizacional y la calidad de atención al paciente en el Centro de Salud Llama*. Tesis para optar el título de

Licenciado en Administración de Empresas por la Universidad Católica
Santo Toribio de Mogrovejo. Perú.

Williams, B.; Coyle, J. y Healy D. (1998). *The Meaning of Patient Satisfaction: An Explanation of High Reported Levels*. Soc. Sci. Med. 1998;47(9).

Anexos

Anexo 1. Artículo científico

Artículo científico

El clima organizacional y la calidad de atención en la sede central de EsSalud,
2018

Fernando Alex Niño de Guzmán
Fnino240@hotmail.com

Escuela de Postgrado
Universidad César Vallejo – Filial Lima Norte

Resumen

El presente trabajo lleva por título “El clima organizacional y la calidad de atención en la sede central de EsSalud, 2018”. Tuvo como objetivo establecer si existe relación entre el clima organizacional y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud.

Se utilizó el método hipotético deductivo, el diseño transversal y el enfoque cuantitativo. Asimismo, se usaron dos cuestionarios con escala Likert para medir las variables clima organizacional y calidad de atención.

La población estuvo conformada por los 1200 trabajadores de la Sede Central de EsSalud y la muestra tomada fue de 89 empleados a los cuales se les aplicó los citados instrumentos para recoger información.

Se arribó a la conclusión de que existe una correlación significativa entre el clima organizacional y la calidad de atención, recomendándose a la Sede Central de EsSalud, impulsar iniciativas, compromisos, cooperación y confianza en las relaciones interpersonales y en los grupos de trabajo, para la mejora continua en el clima organizacional y calidad de atención de sus colaboradores.

Palabras Claves: Clima Organizacional, satisfacción laboral, trabajadores.

Abstract

The present work goes for title "The climate organizacional and the quality of attention in EsSalud's headquarters, 2018". It had as aim establish if relation exists between the climate organizational and the quality of attention in EsSalud's Headquarters.

There was in use the hypothetical deductive method, the transverse design and the quantitative approach. Likewise, two questionnaires were used by scale Likert to measure the variables climate organizational and quality of attention.

The population was shaped by 1200 workers of EsSalud's Headquarters and the taken sample belonged 89 employees to which the mentioned instruments were applied to them to gather information.

One arrived at the conclusion of which a significant correlation exists between the climate organizational and the quality of attention, being recommended to EsSalud's Headquarters, to stimulate initiatives, commitments, cooperation and confidence in the interpersonal relations and in the workgroups, for the constant improvement in the climate organizational and quality of attention of his collaborators.

Key words: Organizational climate, labor satisfaction, workers.

Introducción

La indagación y el descubrimiento de la calidad del servicio constituye un desafío o inclusive una prioridad estratégica para el Estado. Prestar un servicio a nombre del Estado es, ni más ni menos, la progresiva ejecución de un conjunto de acciones necesarias para que la atención al beneficiario pueda llevarse a cabo. No es otra cosa que conseguir en la realidad que el administrado se encuentre satisfecho con el servicio que se le presta. Para ello se debe analizar qué es lo que tenemos para ofrecer a los potenciales concurrentes y de que herramientas nos vamos a valer para ejecutarlo. Como oferente de un servicio, el servidor posee una amplia gama de herramientas específicas a utilizar para detectar oportunidades y

aumentar la cantidad de personas satisfechas, así como mejorar la calidad de atención.

Esta comprensión de la realidad del mercado, permite la elaboración de una propuesta de servicio público único y excluyente para cada concurrente, que contemple su punto de vista particular y agregarle los beneficios adicionales que excedan el marco de su expectativa. El punto de inicio de una gestión de calidad, es captar los requerimientos de las personas y estudiar la manera de ofrecerles soluciones que satisfagan sus necesidades, esto implica el manejo y uso debido de las herramientas de optimización de la calidad de parte de los empleados de la Sede Central de EsSalud.

Conforme afirma Acosta (2010) la satisfacción del usuario, es uno de los aspectos que, en términos de evaluación de los servicios públicos y la calidad de atención, ha venido cobrando mayor atención en los temas de Gestión Pública, siendo considerada, según AdGeO (2010) desde hace poco más de diez años uno de los principales puntos de medición de servicios del Estado. Si bien es cierto existe un intenso debate en cuanto a su concepción y metodologías de medición, también es consenso, de acuerdo a lo afirmado por Díaz y Zavala (2006), la relevancia de la visión de los usuarios sobre los servicios como un elemento clave en la mejoría de la organización y provisión de los servicios que se les requiere.

El tópico de la satisfacción del usuario, es todo un reto al servicio público y a los gestores y planificadores, los dedicados a la academia, investigadores y usuarios en general. No existe un consenso claro sobre su significado y concepción, pero es evidente que refleja una visión diferente y estratégica. La definición de Pascoe: “comparación de la experiencia del paciente con sus estándares subjetivos al salir de la atención” (Guillén y Guil, 2010) es una de las más simples y aceptadas. La satisfacción del usuario es considerada como una respuesta actitudinal y de juicio de valor que el usuario construye, producto de su encuentro e interacción con el servicio.

Desde la mitad del decenio pasado, autores a nivel global expresaron que los cuestionarios de satisfacción del usuario normalmente muestran gran satisfacción y escasa variabilidad, lo que vuelve difícil su uso en términos de gestión; no

obstante ello, otros estudios indican que la introducción de interrogantes que logren explorar y caracterizar la experiencia de un paciente enfocados con la atención son más útiles e informativas, según lo afirmado por Santana y Araujo (2007). Asimismo, complementarlo con técnicas de investigación cuantitativa hace más fuerte la riqueza de los datos recolectados y su uso potencial en la gestión.

Oseda (2008) señaló que, según algunos estudios, los grados de satisfacción del usuario en atención brindada por el Estado oscilan entre 60 y 70%, advirtiéndose especificidades en torno al público analizado, prestación y/o establecimiento proveedor del servicio, momento de entrevista y técnica utilizada.

De acuerdo a lo afirmado por Olga (1992), reportes extranjeros evidencian altos niveles de satisfacción del usuario en establecimientos estatales y adicionalmente su escasa variabilidad durante los trabajos de seguimiento, lo cual despertó cuestionamientos en cuanto a su utilidad como herramienta de monitoreo y valor en la gerencia de servicios. En atención de instituciones públicas en países desarrollados (Reino Unido, Canadá, EEUU, España) y en algunos en vías de desarrollo (Brasil, México, Chile, Nueva Zelanda, entre otros) hay políticas que propugnan el desarrollo de un sistema de datos gerenciales que se inician con el recojo de opiniones de los usuarios, de manera continua, respecto de los servicios que recibieron, siguiendo con el procesamiento y producción de información puesta al alcance de los diversos decisores, con el objetivo de inducir actos de mejoría en su servicio. Indica Humphey (1987) que, en tales latitudes, esta concepción que se traduce en política y acción es un eje con mucha importancia en la gestión pública. Jackson y colaboradores indican que el valor de la satisfacción del usuario dependerá de la finalidad para la cual se mide la satisfacción.

Desde junio del 2001, la Dirección General de Salud de las Personas del Ministerio de Salud del Gobierno del Perú, que está en proceso de reestructuración, estimó contar con una Dirección de la Garantía de la Calidad y Acreditación, que tiene como función principal el desarrollo y conducción del Sistema de Gestión de la Calidad de Atención a nivel nacional. La Sede Central de EsSalud, es un establecimiento, que funciona según las directivas y políticas de EsSalud. En dicha sede, si bien hay una preocupación por mejorar la atención que se brinda, existe

una Gerencia Central de Atención al Asegurado cuya finalidad básica es mejorar la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios partiendo de acciones efectivas, no obstante, para ello ha sido necesario generar la evidencia respecto a las variables más importantes que están concatenadas, relacionadas y/o asociadas a calidad de la atención como son los factores como el clima institucional, cultura de la organización y otros.

Metodología

El método de la presente investigación fue el método hipotético deductivo, el cual según Cegarra (2011), tiene los siguientes pasos esenciales: análisis del fenómeno a estudiar, generación de una hipótesis para dar a entender el evento materia de estudio dicho fenómeno, deducción de resultados comprobando la veracidad de los enunciados. El método del estudio de la investigación es hipotético – deductivo porque es la vía primera de inferencias lógicas deductivas para llegar a resultados determinados partiendo de Hipótesis. Asimismo, el diseño de la investigación fue transversal, el cual conforme señala Cegarra (2014) implica que se recogieron datos en un espacio de tiempo determinado, en un tiempo único.

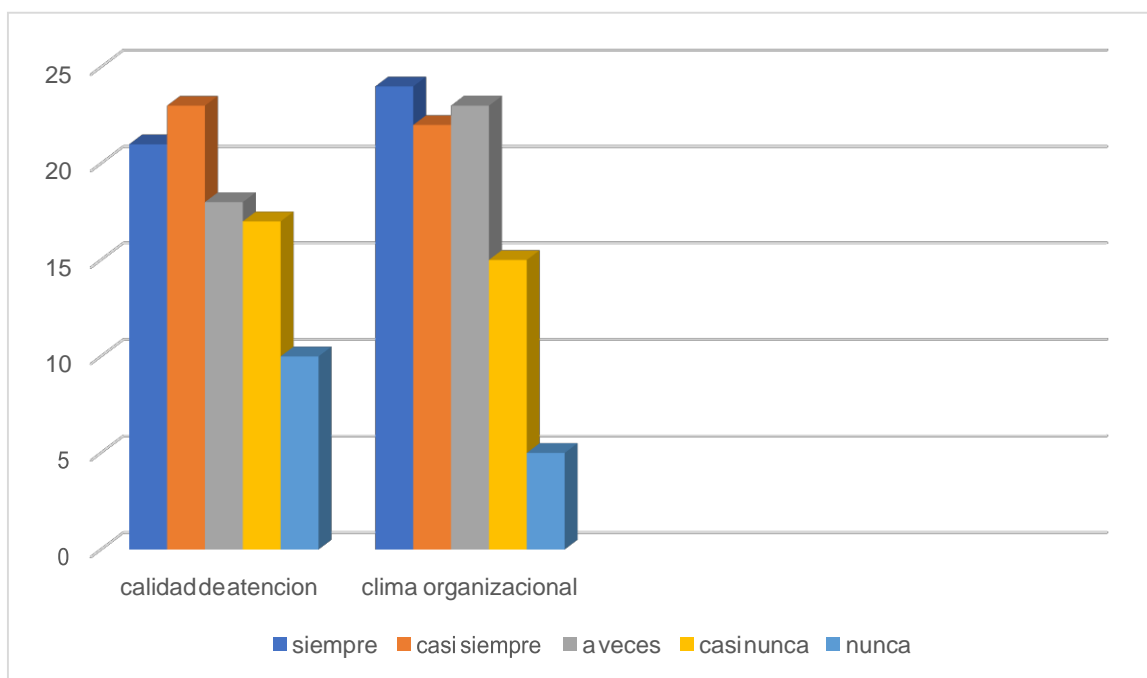
Sobre el enfoque del presente estudio, cabe indicarse que fue cuantitativo, el mismo que, según Hernández (2014) utiliza el recojo de información para comprobar hipótesis, con base en la medición de números y el estudio de estadísticas, para determinar modelos de conducta y demostrar teorías. Así también, cabe señalarse que la presente investigación fue de tipo descriptivo correlacional. Al respecto, Hernández (2014) expresa que la investigación descriptiva es el proceso utilizado en ciencia para explicar las particularidades de un evento, individuo o universo a examinar. Asimismo, la investigación correlacional tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más definiciones, clasificaciones o variables en una muestra o situación en particular.

Resultados

Cuadro comparativo de los instrumentos que miden la calidad de atención y el clima organizacional

	Siempre		Casi siempre		A veces		Casi nunca		Nunca		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Calidad de atención	21	24	23	26	18	20	17	19	10	11	89	100
Clima organizacional	24	27	22	25	23	26	15	16	5	6	89	100

Cuadro comparativo de los instrumentos que miden la calidad de atención y el clima organizacional



Cuadro comparativo de los instrumentos que miden la calidad de atención y el clima organizacional

En la tabla y figura que anteceden se observa que, de los 89 colaboradores que conforman la muestra, un 27% marcó la respuesta “siempre” en la mayoría de ítems de la encuesta sobre clima organizacional, mientras que un 24% marcó la respuesta “siempre” en la mayor parte de la encuesta sobre calidad de atención siendo su

Rho de Spearman de ,738 lo que nos indica que existe un nivel moderado de relación positiva entre ambas variables en la Sede Central de EsSalud.

Asimismo, en un 26% de los colaboradores predominó la respuesta “casi siempre” en la encuesta sobre calidad de atención, mientras que un 25% de los participantes marco la respuesta “casi siempre” en la mayor parte de la encuesta sobre clima organizacional, los datos nos señalan un coeficiente Rho de Spearman positiva moderada entre las dos variables y estadísticamente significativa $Rho=1.000$; confirmando la existencia de relación significativamente alta entre el clima organizacional y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud, 2018.

Por otro lado, un 26% de participantes contestó la opción “a veces” en la mayoría de la encuesta sobre clima organizacional, mientras que el 20% marcó la opción “a veces” en la mayor parte de la encuesta sobre Clima organizacional, obteniendo un nivel positivo moderado de correlación de Rho de Spearman de ,693, lo que nos confirma la relación entre ambas variables.

Dicha tabla también nos muestra un 19% de encuestados que respondieron predominantemente “casi nunca” en el cuestionario sobre Calidad de atención mientras que un 16% respondió “casi nunca” en la mayor parte de la encuesta sobre Clima organizacional, observando un grado positivo moderado de correlación de Rho de Spearman de ,613 entere amabas variables.

Por ultimo observamos que un 11% de consultados contestó predominantemente la respuesta “nunca” en la encuesta sobre Calidad de atención mientras que un 5% contestó la opción “nunca” en la mayor parte de la encuesta sobre Clima organizacional. con un Rho de Spearman de ,592 señalando así un nivel positivo moderado de correlación entre dichas variables.

Discusión

Se confirma la hipótesis alterna en el sentido siguiente: existe relación significativa entre los clima organizacional y calidad de servicio entre los colaboradores de la Sede Central de EsSalud, 2018, es decir, la relación es directa y se afirma que: “a mayor clima organizacional, mayor será la calidad de servicio”. Estos resultados

hacen notar que hay una fuerte relación entre ambas variables y las mismas dependen una de la otra.

Estos resultados concuerdan con la investigación de Antúnez (2015), cuyo objetivo general fue definir el clima organizacional como agente esencial para optimizar el rendimiento en el trabajo del personal del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la ciudad de Maracay, estado Aragua. En una de sus conclusiones refiere que los trabajadores consultados se encuentran regularmente estimulados, si bien es cierto disponen de tecnología, buena organización y cuentan con instrumentos necesarios para laborar en equipo, los haberes que reciben no colman sus expectativas, volviéndose este en un elemento que les produce insatisfacción. La diferencia que hay en los resultados finales de un $Rho=0.88$ se refiere a la muestra recogida que está conformada por treinta empleados muestra que puede dar un margen de fiabilidad más bajo que la muestra de 89 colaboradores, tomada en nuestra investigación. Asimismo Meléndez (2015), en su investigación halla la vinculación entre el clima laboral y el desempeño de los servidores de la subsecretaría administrativa financiera del ministerio de finanzas, en el periodo 2013-2014, cuyo objetivo era establecer que incidencia hay entre el clima organizacional y el cumplimiento laboral, sus resultados finales se condicen con nuestra investigación y termina concluyendo que el clima organizacional incide en la labor de los empleados y se aconseja enfocar recursos para mejorar el clima organizacional. En los resultados de las estadísticas en ambos resultados de Rho son elevados, pero presentan una diferencia esto debido al número de encuestados, puesto que toma una muestra de 20 empleados.

Pérez y Rivera (2015), en su trabajo de investigación “Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía peruana, período 2013”, concluyen que hay incidencia del nivel medio (57.9%), probando esto, que un buen clima organizacional influye en la complacencia de los empleados; debido a una relación causa efecto positivo entre ambas variables. Esta investigación muestra una diferencia con la nuestra en cuanto a los resultados Rho y teniendo una influencia mediana, se deduce que esto se debe al comportamiento social y desarrollo emocional normal de las personas en provincia.

Conclusiones

Se estableció la existencia una correlación directa entre las variables clima organizacional y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud 2018, La relación confirma: a mayor dificultad en el clima organizacional, mayor dificultad en la calidad de atención en los colaboradores.

Asimismo, la relación confirma que: a mayor autonomía en los colaboradores, se incrementa fuertemente la calidad de atención. Siendo además que, a mayor cohesión de parte de los trabajadores, la calidad de atención mejora en forma moderada, y obteniéndose además que, a mayor confianza de parte de los trabajadores, mayor será la calidad de atención brindada.

Confirmando así que cuanto mayor es el nivel de las dimensiones del clima organizacional como mayor apoyo de parte de los colaboradores, mayor calidad de atención y mayor reconocimiento de parte de los colaboradores, en consecuencia, será mayor la calidad de atención.

El clima organización es un ente preponderante para la realización de una buena calidad de atención, por que las relaciones cercanas y positivas entre el personal, favorecen la atmosfera laboral de la institución, repercutiendo ello en la prestación de una buena de atención.

Referencias bibliográficas

- Antunez, Y. (2015). *El clima organizacional como factor clave para optimizar el rendimiento laboral de los empleados del área de caja de las agencias de servicios bancarios Banesco ubicadas en la Ciudad de Maracay, estado Aragua*. Trabajo para Optar al Título de Magíster en Administración del Trabajo y Relaciones Laborales. La Morita, Venezuela.
- Cegarra, J. (2011). *Metodología de la investigación científica y tecnológica*. Ediciones Díaz de Santos. Barcelona, España.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la investigación*. Editorial Mc. Graw Hill. Sexta Edición. México.

- Meléndez, R (2015) *Relación entre el clima laboral y el desempeño de los Servidores de la subsecretaría administrativa financiera del Ministerio de finanzas, en el periodo 2013-2014*. Tesis de grado de Magister por la Universidad Tecnológica Equinoccial, Ciudad de Quito, Ecuador.
- Pérez, N. y Rivera, P. (2015). *Clima organizacional y satisfacción laboral en los trabajadores del Instituto de Investigaciones de la Amazonía Peruana, periodo 2013*. Tesis de grado de Magister por la Universidad Nacional de la Amazonía Peruana. Iquitos, Perú.

Anexo 2: Matriz de consistencia

El clima organizacional y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud, 2018

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES		METODOLOGIA
Problema general ¿Qué relación existe entre el clima organizacional y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud?	Objetivo general Determinar la relación entre el clima organizacional y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud.	Hipótesis general Existe relación significativa entre el clima organizacional y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud.	VARIABLE 1: Clima organizacional: Es una característica de las organizaciones, que se desprende de las descripciones que los sujetos realizan acerca de las políticas, prácticas y condiciones que existen en el ambiente de trabajo.		Tipo de investigación: Cuantitativo Diseño de investigación: No experimental de corte transversal.
Problemas específicos ¿Qué relación existe entre la autonomía y la calidad de atención en el Sede Central de EsSalud? ¿Qué relación existe entre la cohesión y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud? ¿Qué relación existe entre la confianza y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud?	Objetivos específicos Determinar relación entre la autonomía y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud. Determinar relación entre la cohesión y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud. Determinar relación entre la confianza y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud.	Hipótesis específicas Existe relación significativa entre autonomía y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud. Existe relación significativa entre la cohesión y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud. Existe relación significativa entre la confianza y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud.	Dimensiones	Indicadores	
			Autonomía	Toma de decisiones.	
				Ejecución de trabajo.	
				Propuesta de actividades.	
				Estándares de trabajo.	
				Organización de trabajo	
			Cohesión	Ayuda entre los trabajadores	
				Armonía entre trabajadores	
				Interés del uno al otro	
				Trabajo en equipo	
				Afinidad	
			Confianza	Confianza en mí superior	
				Principios	
				Libertad de expresión.	
				Cumplimiento de compromisos.	
				Consejo	

¿Qué relación existe entre el apoyo y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud?	Determinar la relación entre el apoyo y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud.	Existe relación significativa entre el apoyo y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud.	Apoyo	Apoyo del superior Interés por desarrollo profesional del trabajador Respaldo del superior Comunicación con el superior Incentivo del aprendizaje	
¿Qué relación existe entre el reconocimiento y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud?	Determinar la relación entre el reconocimiento y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud.	Existe relación significativa entre el reconocimiento y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud.	Reconocimiento	Felicitación Conversación sobre rendimiento Conocimiento de puntos fuertes del trabajador Reconocimiento de la buena labor Se pone como ejemplo al buen empleado	
¿Qué relación existe entre la equidad y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud?	Determinar la relación entre la equidad y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud.	Existe relación significativa entre la equidad y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud.	Equidad	Trato justo Objetivos razonables Halagos motivados Ausencia de favoritismos Despidos justificados	
¿Qué relación existe entre la innovación y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud?	Determinar la relación entre la innovación y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud.	Existe relación significativa entre la innovación y la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud.	Innovación	Apoyo de ideas Incentivo para proponer cambios Estímulo para hacer las cosas mejor Búsqueda de mejores soluciones Valoración de nuevas formas de trabajar	
			VARIABLE 2: Calidad de atención: Es adaptarse a las exigencias del cliente objetivo de manera real así como de manera sensoria, si el cliente tiene un nivel de esperanza en el servicio esa expectativa debe ser satisfecha.		
			Dimensiones	Indicadores	
			Elementos tangibles	Equipo de apariencia moderna	
				Instalaciones atractivas	
				Imagen de colaboradores	
				Materiales atractivos	

			Fiabilidad	Cumplimiento	
				Capacidad de Respuesta	
				Realizar bien el servicio la primera vez	
				Servicio en el tiempo prometido	
				Ausencia de errores	
			Capacidad de respuesta	Comunicación de servicio	
				Rapidez	
				Disposición para ayudar	
				Deseos de servir	
			Seguridad	Comportamiento confiable	
				Cientes seguros	
				Amabilidad	
				Conocimiento del servicio	
			Empatía	Atención individualizada	
				Horarios de atención adecuados	
				Atención personalizada	
				Preocupación por los clientes	
				Comprensión por las necesidades de los clientes	

Anexo 3. Cuestionarios

Cuestionario de la percepción del clima organizacional en la Sede Central de EsSalud 2018

Estimado participante, le solicito responda de la manera más sincera posible, el presente cuestionario que está sujeto a reserva y solamente se realiza con fines académicos.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

	ASPECTOS CONSIDERADOS	1	2	3	4	5
AUTONOMÍA						
1	Tomola mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo.					
2	Yo decido el modo en que ejecutaré mi trabajo.					
3	Yo propongo mis propias actividades de trabajo.					
4	Determino los estándares de ejecución de mi trabajo.					
5	Organizo mi trabajo como mejor me parece.					
COHESIÓN						
6	Las personas que trabajan en mi centro de trabajo se ayudan los unos a los otros.					
7	Las personas que trabajan en mi centro de trabajo se llevan bien entre sí.					
8	Las personas que trabajan en mi centro de trabajo tiene un interés personal el uno por el otro.					

9	Existe espíritu de "trabajo en equipo" entre las personas que trabajan en mi centro de trabajo.					
10	Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi centro de trabajo.					
CONFIANZA						
11	Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial.					
12	Mi jefe es una persona de principios definidos.					
13	Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente.					
14	Mi jefe cumple con los compromisos que adquiere conmigo.					
15	No es probable que mi jefe me dé un mal consejo.					
APOYO						
16	Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito.					
17	A mi jefe le interesa que me desarrolle profesionalmente.					
18	Mi jefe me respalda 100%.					
19	Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.					
20	Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores.					
RECONOCIMIENTO						
21	Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.					

22	La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error.					
23	Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar.					
24	Mi jefe es rápido para reconocer una buena ejecución.					
25	Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer.					
EQUIDAD						
26	Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe.					
27	Los objetivos que fijami jefe para mi trabajo son razonables.					
28	Es poco probable que mi jefe me halague sin motivos.					
29	Mi jefe no tiene favoritos.					
30	Si mi jefe despide a alguien es porque probablemente esa persona se lo merece.					
INNOVACIÓN						
31	Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas.					
32	A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distinta formas.					
33	Mi jefe me anima a mejorar sus formas de hacer las cosas.					
34	Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas.					
35	Mi jefe "valora" nuevas formas de hacer las cosas.					

Cuestionario de la percepción de la calidad de atención en la Sede Central de EsSalud 2018

Estimado participante, le solicito responda de la manera más sincera posible, el presente cuestionario que está sujeto a reserva y solamente se realiza con fines académicos.

5	4	3	2	1
Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca

	ASPECTOS CONSIDERADOS	1	2	3	4	5
ELEMENTOS TANGIBLES						
1	Cuento en mi oficina con equipos y tecnologías de apariencia moderna.					
2	Las instalaciones físicas son cómodas, visualmente atractivas y poseen un aspecto limpio.					
3	Los empleados tienen buena apariencia personal.					
4	Los elementos materiales y documentación relacionados con el servicio que se ofrece son visualmente atractivos, sencillos y contienen datos precisa según los requerimientos.					
FIABILIDAD						
5	Cuando se promete hacer algo en cierto tiempo, se cumple.					
6	Cuando alguien acude con un problema, se tiene un sincero interés en solucionarlo.					
7	La primera vez que se brinda un servicio, se realiza bien.					
8	Se concluye la atención en el tiempo acordado.					

9	Se mantienen los registros sin errores.					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
10	Los empleados informan de manera puntual y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio que se brinda.					
11	Los empleados ofrecen un servicio rápido y de calidad a los requirentes según sus necesidades.					
12	Los empleados siempre están dispuestos a ayudar a las personas que lo solicitan.					
13	Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los requirentes.					
SEGURIDAD						
14	El comportamiento de los empleados transmite confianza al público a fin de orientarlos en los servicios que se ofrecen.					
15	Las personas asistentes se sienten seguros con los resultados de las operaciones que se les ofrece.					
16	Los empleados son siempre amables y corteses en su atención.					
17	Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas que se les formule en forma clara y precisa.					
EMPATÍA						
18	Siempre se brinda una atención individualizada.					
19	Se cuenta con horarios de trabajo flexibles y adaptados a los diversos tipos de personas asistentes.					
20	Se cuenta con empleados que ofrecen una atención personalizada.					

21	Existe preocupación por los mejores intereses de las personas asistentes.					
22	Se conoce cuáles son las necesidades específicas que deben ser satisfechas.					

Anexo 4. Certificado de validez

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Valoración					Sugerencias
		Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	
AUTONOMIA							
1	Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo.	1	2	3	4	5 X	
2	Yo decido el modo en que ejecutaré mi trabajo.	1	2	3	4	5 X	
3	Yo propongo mis propias actividades de trabajo.	1	2	3	4	5 X	
4	Determino los estándares de ejecución de mi trabajo.	1	2	3	4 X	5	
5	Organizo mi trabajo como mejor me parece.	1	2	3	4	5 X	
COHESION							
6	Las personas que trabajan en mi centro de trabajo se ayudan los unos a los otros.	1	2	3	4 X	5	
7	Las personas que trabajan en mi centro de trabajo se llevan bien entre sí.	1	2	3	4	5 X	

8	Las personas que trabajan en mi centro de trabajo tiene un interés personal el uno por el otro.	1	2	3	4	5	
					X		
9	Existe espíritu de "trabajo en equipo" entre las personas que trabajan en mi centro de trabajo.	1	2	3	4	5	
						X	
10	Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi centro de trabajo.	1	2	3	4	5	
					X		
CONFIANZA							
11	Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial.	1	2	3	4	5	
						X	
12	Mi jefe es una persona de principios definidos.	1	2	3	4	5	
						X	
13	Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente.	1	2	3	4	5	
						X	
14	Mi jefe cumple con los compromisos que adquiere conmigo.	1	2	3	4	5	
					X		
15	No es probable que mi jefe me dé un mal consejo.	1	2	3	4	5	
						X	
APOYO							
16	Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito.	1	2	3	4	5	
						X	
17	A mi jefe la interesa que me desarrolle profesionalmente.	1	2	3	4	5	
						X	

18	Mi jefe me respalda 100%.	1	2	3	4	5	
					X		
19	Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.	1	2	3	4	5	
					X		
20	Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores.	1	2	3	4	5	
						X	
RECONOCIMIENTO							
21	Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.	1	2	3	4	5	
						X	
22	La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error.	1	2	3	4	5	
						X	
23	Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar.	1	2	3	4	5	
					X		
24	Mi jefe es rápido para reconocer una buena ejecución.	1	2	3	4	5	
						X	
25	Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer.	1	2	3	4	5	
						X	
EQUIDAD							
26	Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe.	1	2	3	4	5	
						X	

27	Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables.	1	2	3	4	5	
						X	
28	Es poco probable que mi jefe me halague sin motivos.	1	2	3	4	5	
						X	
29	Mi jefe no tiene favoritos.	1	2	3	4	5	
					X		
30	Si mi jefe despide a alguien es porque probablemente esa persona se lo merece.	1	2	3	4	5	
						X	
INNOVACION							
31	Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas.	1	2	3	4	5	
32	A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distinta formas.	1	2	3	4	5	
33	Mi jefe me anima a mejorar sus formas de hacer las cosas.	1	2	3	4	5	
34	Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas.	1	2	3	4	5	
35	Mi jefe "valora" nuevas formas de hacer las cosas.	1	2	3	4	5	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [☐] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: QUINDE MIRANDA JANA ELENA

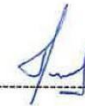
DNI: 06872448

Especialidad del validador: GESTIÓN AMBIENTAL

.....de.....del 20....

Escala de Valoración

Categorías	Puntaje	Descripción
Muy Malo	22-40	No es aplicable
Malo	41-58	
Regular	59-77	Deben levantarse las correcciones
Bueno	78-96	Es aplicable, tener en cuenta las sugerencias
Muy Bueno	96-110	Es aplicable



Firma del Experto Informante.

Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Valoración					Sugerencias
		Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	
ELEMENTOS TANGIBLES							
1	Cuento en mi oficina con equipos y tecnologías de apariencia moderna.	1	2	3	4	5 X	
2	Las instalaciones físicas son cómodas, visualmente atractivas y poseen un aspecto limpio.	1	2	3	4 X	5	
3	Los empleados tienen buena apariencia personal.	1	2	3	4	5 X	
4	Los elementos materiales y documentación relacionados con el servicio que se ofrece son visualmente atractivos, sencillos y contienen datos precisa según los requerimientos.	1	2	3	4	5 X	
FIABILIDAD							
5	Cuando se promete hacer algo en cierto tiempo, se cumple.	1	2	3	4	5 X	
6	Cuando alguien acude con un problema, se tiene un sincero interés en solucionarlo.	1	2	3	4	5 X	
7	La primera vez que se brinda un servicio, se realiza bien.	1	2	3	4	5 X	

18	Siempre se brinda una atención individualizada.	1	2	3	4	5	
19	Se cuenta con horarios de trabajo flexibles y adaptados a los diversos tipos de personas asistentes.	1	2	3	4	5	
20	Se cuenta con empleados que ofrecen una atención personalizada.	1	2	3	4	5	
21	Existe preocupación por los mejores intereses de las personas asistentes.	1	2	3	4	5	
22	Se conoce cuáles son las necesidades específicas que deben ser satisfechas.	1	2	3	4	5	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia


Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [☐] No aplicable [☐]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Quinoz Miranda Sara Elena
DNI: 06872448

Especialidad del validador: Gestión Ambiental
.....de.....del 20.....

Escala de Valoración

Categorías	Puntaje	Descripción
Muy Malo	22-40	No es aplicable
Malo	41-59	
Regular	60-78	Deben levantarse las correcciones
Bueno	79-97	Es aplicable, tener en cuenta las sugerencias
Muy Bueno	98-110	Es aplicable



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Valoración					Sugerencias
		Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	
AUTONOMIA							
1	Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo.	1	2	3	4	5 X	
2	Yo decido el modo en que ejecutaré mi trabajo.	1	2	3	4 X	5	
3	Yo propongo mis propias actividades de trabajo.	1	2	3	4	5 X	
4	Determino los estándares de ejecución de mi trabajo.	1	2	3	4	5 X	
5	Organizo mi trabajo como mejor me parece.	1	2	3	4 X	5	
COHESION							
6	Las personas que trabajan en mi centro de trabajo se ayudan los unos a los otros.	1	2	3	4	5 X	
7	Las personas que trabajan en mi centro de trabajo se llevan bien entre sí.	1	2	3	4 X	5	

8	Las personas que trabajan en mi centro de trabajo tiene un interés personal el uno por el otro.	1	2	3	4	5	
						X	
9	Existe espíritu de "trabajo en equipo" entre las personas que trabajan en mi centro de trabajo.	1	2	3	4	5	
						X	
10	Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi centro de trabajo.	1	2	3	4	5	
						X	
CONFIANZA							
11	Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial.	1	2	3	4	5	
						X	
12	Mi jefe es una persona de principios definidos.	1	2	3	4	5	
						X	
13	Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente.	1	2	3	4	5	
						X	
14	Mi jefe cumple con los compromisos que adquiere conmigo.	1	2	3	4	5	
						X	
15	No es probable que mi jefe me dé un mal consejo.	1	2	3	4	5	
						X	
APOYO							
16	Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito.	1	2	3	4	5	
						X	
17	A mi jefe la interesa que me desarrolle profesionalmente.	1	2	3	4	5	
						X	

18	Mi jefe me respalda 100%.	1	2	3	4	5	
						X	
19	Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.	1	2	3	4	5	
						X	
20	Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores.	1	2	3	4	5	
						X	
RECONOCIMIENTO							
21	Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.	1	2	3	4	5	
					X		
22	La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error.	1	2	3	4	5	
						X	
23	Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar.	1	2	3	4	5	
						X	
24	Mi jefe es rápido para reconocer una buena ejecución.	1	2	3	4	5	
						X	
25	Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer.	1	2	3	4	5	
						X	
EQUIDAD							
26	Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe.	1	2	3	4	5	
						X	

27	Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables.	1	2	3	4	5	
						X	
28	Es poco probable que mi jefe me halague sin motivos.	1	2	3	4	5	
					X		
29	Mi jefe no tiene favoritos.	1	2	3	4	5	
						X	
30	Si mi jefe despide a alguien es porque probablemente esa persona se lo merece.	1	2	3	4	5	
						X	
INNOVACION							
31	Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas.	1	2	3	4	5	
						X	
32	A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distinta formas.	1	2	3	4	5	
						X	
33	Mi jefe me anima a mejorar sus formas de hacer las cosas.	1	2	3	4	5	
						X	
34	Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas.	1	2	3	4	5	
						X	
35	Mi jefe "valora" nuevas formas de hacer las cosas.	1	2	3	4	5	
						X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

EFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [☒]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg:

DNI: 07586867

Especialidad del

validador: DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN

.....de.....del 20..18

Escala de Valoración

Categorías	Puntaje	Descripción
Muy Malo	22-40	No es aplicable
Malo	41-58	
Regular	59-77	Deben levantarse las correcciones
Bueno	78-96	Es aplicable, tener en cuenta las sugerencias
Muy Bueno	96-110	Es aplicable

Firma del Experto Informante.

Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: CALIDAD DE ATENCIÓN

N°	DIMENSIONES / ítems	Valoración					Sugerencias
		Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	
ELEMENTOS TANGIBLES							
1	Cuento en mi oficina con equipos y tecnologías de apariencia moderna.	1	2	3	4	5 X	
2	Las instalaciones físicas son cómodas, visualmente atractivas y poseen un aspecto limpio.	1	2	3	4 X	5	
3	Los empleados tienen buena apariencia personal.	1	2	3	4	5 X	
4	Los elementos materiales y documentación relacionados con el servicio que se ofrece son visualmente atractivos, sencillos y contienen datos precisa según los requerimientos.	1	2	3	4	5 X	
FIABILIDAD							
5	Cuando se promete hacer algo en cierto tiempo, se cumple.	1	2	3	4	5 X	
6	Cuando alguien acude con un problema, se tiene un sincero interés en solucionarlo.	1	2	3	4	5 X	
7	La primera vez que se brinda un servicio, se realiza bien.	1	2	3	4	5 X	

8	Se concluye la atención en el tiempo acordado.	1	2	3	4	5	
9	Se mantienen los registros sin errores.	1	2	3	4	5	
	CAPACIDAD DE RESPUESTA						
10	Los empleados informan de manera puntual y con sinceridad acerca de todas las condiciones del servicio que se brinda.	1	2	3	4	5	
11	Los empleados ofrecen un servicio rápido y de calidad a los requirentes según sus necesidades.	1	2	3	4	5	
12	Los empleados siempre están dispuestos a ayudar a las personas que lo solicitan.	1	2	3	4	5	
13	Los empleados nunca están demasiado ocupados para responder a las preguntas de los requirentes.	1	2	3	4	5	
	SEGURIDAD						
14	El comportamiento de los empleados transmite confianza al público a fin de orientarlos en los servicios que se ofrecen.	1	2	3	4	5	
15	Las personas asistentes se sienten seguros con los resultados de las operaciones que se les ofrece.	1	2	3	4	5	
16	Los empleados son siempre amables y corteses en su atención.	1	2	3	4	5	
17	Los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas que se les formule en forma clara y precisa.	1	2	3	4	5	
	EMPATIA						

18	Siempre se brinda una atención individualizada.	1	2	3	4	5	
					X		
19	Se cuenta con horarios de trabajo flexibles y adaptados a los diversos tipos de personas asistentes.	1	2	3	4	5	
						X	
20	Se cuenta con empleados que ofrecen una atención personalizada.	1	2	3	4	5	
					X		
21	Existe preocupación por los mejores intereses de las personas asistentes.	1	2	3	4	5	
						X	
22	Se conoce cuáles son las necesidades específicas que deben ser satisfechas.	1	2	3	4	5	
						X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: VILANUEVA FIEVERA, ROSA ELVIRA
DNI: 07586867

Especialidad del validador: DOCTORA EN ADMINISTRACIÓN
.....de.....del 2018

Escala de Valoración

Categorías	Puntaje	Descripción
Muy Malo	22-40	No es aplicable
Malo	41-59	
Regular	60-78	Deben levantarse las correcciones
Bueno	79-97	Es aplicable, tener en cuenta las sugerencias
Muy Bueno	98-110	Es aplicable

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 1: CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	DIMENSIONES / ítems	Valoración					Sugerencias
		Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	
AUTONOMIA							
1	Tomo la mayor parte de las decisiones para que influyan en la forma en que desempeño mi trabajo.	1	2	3	4	5	
2	Yo decido el modo en que ejecutaré mi trabajo.	1	2	3	4	5	
3	Yo propongo mis propias actividades de trabajo.	1	2	3	4	5	
4	Determino los estándares de ejecución de mi trabajo.	1	2	3	4	5	
5	Organizo mi trabajo como mejor me parece.	1	2	3	4	5	
COHESION							
6	Las personas que trabajan en mi centro de trabajo se ayudan los unos a los otros.	1	2	3	4	5	
7	Las personas que trabajan en mi centro de trabajo se llevan bien entre sí.	1	2	3	4	5	

8	Las personas que trabajan en mi centro de trabajo tiene un interés personal el uno por el otro.	1	2	3	4	5	
9	Existe espíritu de "trabajo en equipo" entre las personas que trabajan en mi centro de trabajo.	1	2	3	4	5	
10	Siento que tengo muchas cosas en común con la gente que trabaja en mi centro de trabajo.	1	2	3	4	5	
CONFIANZA							
11	Puedo confiar en que mi jefe no divulgue las cosas que le cuento en forma confidencial.	1	2	3	4	5	
12	Mi jefe es una persona de principios definidos.	1	2	3	4	5	
13	Mi jefe es una persona con quien se puede hablar abiertamente.	1	2	3	4	5	
14	Mi jefe cumple con los compromisos que adquiere conmigo.	1	2	3	4	5	
15	No es probable que mi jefe me dé un mal consejo.	1	2	3	4	5	
APOYO							
16	Puedo contar con la ayuda de mi jefe cuando la necesito.	1	2	3	4	5	
17	A mi jefe la interesa que me desarrolle profesionalmente.	1	2	3	4	5	

18	Mi jefe me respalda 100%.	1	2	3	4	5	
						X	
19	Es fácil hablar con mi jefe sobre problemas relacionados con el trabajo.	1	2	3	4	5	
						X	
20	Mi jefe me respalda y deja que yo aprenda de mis propios errores.	1	2	3	4	5	
						X	
RECONOCIMIENTO							
21	Puedo contar con una felicitación cuando realizo bien mi trabajo.	1	2	3	4	5	
					X		
22	La única vez que se habla sobre mi rendimiento es cuando he cometido un error.	1	2	3	4	5	
						X	
23	Mi jefe conoce mis puntos fuertes y me los hace notar.	1	2	3	4	5	
						X	
24	Mi jefe es rápido para reconocer una buena ejecución.	1	2	3	4	5	
						X	
25	Mi jefe me utiliza como ejemplo de lo que se debe hacer.	1	2	3	4	5	
						X	
EQUIDAD							
26	Puedo contar con un trato justo por parte de mi jefe.	1	2	3	4	5	
						X	

27	Los objetivos que fija mi jefe para mi trabajo son razonables.	1	2	3	4	5	
28	Es poco probable que mi jefe me halague sin motivos.	1	2	3	4	5	
29	Mi jefe no tiene favoritos.	1	2	3	4	5	
30	Si mi jefe despide a alguien es porque probablemente esa persona se lo merece.	1	2	3	4	5	
INNOVACION							
31	Mi jefe me anima a desarrollar mis propias ideas.	1	2	3	4	5	
32	A mi jefe le agrada que yo intente hacer mi trabajo de distinta formas.	1	2	3	4	5	
33	Mi jefe me anima a mejorar sus formas de hacer las cosas.	1	2	3	4	5	
34	Mi jefe me anima a encontrar nuevas formas de enfrentar antiguos problemas.	1	2	3	4	5	
35	Mi jefe "valora" nuevas formas de hacer las cosas.	1	2	3	4	5	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☐] Aplicable después de corregir [☐] No aplicable [☐]

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: MG. JOSE CLAUDIO REQUE VERASQUEZ

DNI: 41939487

Especialidad del validador: MG. ADMINISTRACION EDUCATIVA

..... 26 de 07 del 20 18

Escala de Valoración

Categorías	Puntaje	Descripción
Muy Malo	35-63	No es aplicable
Malo	64-92	
Regular	93-121	Deben levantarse las correcciones
Bueno	122-150	Es aplicable, tener en cuenta las sugerencias
Muy Bueno	150-175	Es aplicable


Firma del Experto Informante.

Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE 2: CALIDAD DE ATENCIÓN

Nº	DIMENSIONES / ítems	Valoración					Sugerencias
		Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	
ELEMENTOS TANGIBLES							
1	Cuento en mi oficina con equipos y tecnologías de apariencia moderna.	1	2	3	4	5	
2	Las instalaciones físicas son cómodas, visualmente atractivas y poseen un aspecto limpio.	1	2	3	4	5	
3	Los empleados tienen buena apariencia personal.	1	2	3	4	5	
4	Los elementos materiales y documentación relacionados con el servicio que se ofrece son visualmente atractivos, sencillos y contienen datos precisa según los requerimientos.	1	2	3	4	5	
FIABILIDAD							
5	Cuando se promete hacer algo en cierto tiempo, se cumple.	1	2	3	4	5	
6	Cuando alguien acude con un problema, se tiene un sincero interés en solucionarlo.	1	2	3	4	5	
7	La primera vez que se brinda un servicio, se realiza bien.	1	2	3	4	5	

18	Siempre se brinda una atención individualizada.	1	2	3	4	5	
19	Se cuenta con horarios de trabajo flexibles y adaptados a los diversos tipos de personas asistentes.	1	2	3	4	5	
20	Se cuenta con empleados que ofrecen una atención personalizada.	1	2	3	4	5	
21	Existe preocupación por los mejores intereses de las personas asistentes.	1	2	3	4	5	
22	Se conoce cuáles son las necesidades específicas que deben ser satisfechas.	1	2	3	4	5	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Mg. JOSÉ CLAUDIO REQUE VERÁSQUEZ
DNI: 41939487

Especialidad del validador: Mg. ADMINISTRACION EDUCATIVA
... 26 de 07 del 2018

Escala de Valoración

Categorías	Puntaje	Descripción
Muy Malo	22-40	No es aplicable
Malo	41-59	
Regular	60-78	Deben levantarse las correcciones
Bueno	79-97	Es aplicable, tener en cuenta las sugerencias
Muy Bueno	98-110	Es aplicable


Firma del Experto Informante.

Anexo 5. Confiabilidad de los datos del instrumento

Confiabilidad de los datos del instrumento que mide la variable 1: Clima Organizacional

Para determinar la consistencia interna de los instrumentos aplicados a la investigación, se utilizó el estadístico de fiabilidad “Alfa de Cronbach”, según muestra la siguiente tabla:

Alfa de Cronbach: Variable Clima Organizacional

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	35	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	35	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,827	,818	35

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 01	24,1429	33,229	,613	,812
Ítem 02	24,0000	33,900	,571	,815
Ítem 03	24,0952	34,490	,400	,820
Ítem 04	24,0000	35,600	,230	,825
Ítem 05	24,1429	35,229	,256	,825
Ítem 06	24,0000	34,100	,530	,816
Ítem 07	24,1429	32,829	,686	,810
Ítem 08	23,8095	36,862	,031	,828
Ítem 09	24,1429	34,129	,450	,818
Ítem 10	24,0476	37,448	-,119	,836
Ítem 11	24,0952	38,290	-,256	,841
Ítem 12	24,0476	37,448	-,119	,836
Ítem 13	24,0476	35,248	,278	,824
Ítem 14	24,1429	33,229	,613	,812
Ítem 15	24,0000	33,900	,571	,815
Ítem 16	24,0952	34,490	,400	,820
Ítem 17	24,0000	35,600	,230	,825
Ítem 18	24,1429	35,229	,256	,825
Ítem 19	24,0000	34,100	,530	,816
Ítem 20	24,1429	32,829	,686	,810
Ítem 21	23,8095	36,862	,031	,828
Ítem 22	24,1429	34,129	,450	,818
Ítem 23	24,0476	37,448	-,119	,836
Ítem 24	24,0952	38,290	-,256	,841
Ítem 25	24,0476	37,448	-,119	,836
Ítem 26	24,0476	35,248	,278	,824
Ítem 27	24,1429	33,229	,613	,812
Ítem 28	24,0000	33,900	,571	,815
Ítem 29	24,0952	34,490	,400	,820
Ítem 30	24,0000	35,600	,230	,825
Ítem 31	24,1429	35,229	,256	,825
Ítem 32	24,0000	34,100	,530	,816
Ítem 33	24,1429	32,829	,686	,810
Ítem 34	23,8095	36,862	,031	,828
Ítem 35	24,1429	34,129	,450	,818

Confiabilidad de los datos del instrumento que mide la variable 2: Calidad de Atención

Para estimar la consistencia interna de los datos del cuestionario aplicado a la variable calidad de atención, se recurrió al estadístico de fiabilidad “Alfa de Cronbach”; obteniéndose una alta confiabilidad, según muestra la siguiente tabla:

Alfa de Cronbach: Variable Calidad de Atención

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,698	,698	22

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	22	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	22	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Ítem 01	14,4286	13,157	,345	,681
Ítem 02	14,4286	12,257	,635	,653
Ítem 03	14,5238	13,462	,224	,692
Ítem 04	14,3810	13,948	,120	,700
Ítem 05	14,5238	13,462	,224	,692
Ítem 06	14,4762	12,462	,538	,662
Ítem 07	14,4762	12,962	,383	,677
Ítem 08	14,3333	13,933	,144	,697
Ítem 09	14,5238	13,062	,339	,681
Ítem 10	14,5238	14,762	-,126	,723
Ítem 11	14,4286	15,757	-,393	,742
Ítem 12	14,4762	13,862	,120	,701
Ítem 13	14,5238	13,762	,141	,699
Ítem 14	14,3810	12,848	,476	,670
Ítem 15	14,5238	13,062	,339	,681
Ítem 16	14,3810	12,748	,510	,667
Ítem 17	14,4762	13,562	,206	,693
Ítem 18	14,4762	14,062	,064	,706
Ítem 19	14,4286	12,357	,601	,657
Ítem 20	14,4286	12,457	,568	,660
Ítem 21	14,2857	14,314	,032	,704
Ítem 22	14,5714	13,157	,303	,684

Anexo 6. Tabla de correlación

CLIMA ORGANIZACIONAL			CALIDAD DE ATENCION				
			siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	nunca
Rho de Spearman	Siempre	Coeficiente de correlación	,738	-,050	,022	,192	-,010
		Sig. (bilateral)	,001	,823	,922	,390	,967
		N	89	89	89	89	89
	Casi siempre	Coeficiente de correlación	,482*	1,000	,079	-,050	-,208
		Sig. (bilateral)	,027	.	,733	,830	,365
		N	89	89	89	89	89
	A veces	Coeficiente de correlación	-,139	,079	,693	,079	-,139
		Sig. (bilateral)	,549	,733	,000	,733	,549
		N	89	89	89	89	89
	Casi nunca	Coeficiente de correlación	,022	-,050	,079	,613	,482*
		Sig. (bilateral)	,925	,830	,733	,001	,027
		N	89	89	89	89	89
	Nunca	Coeficiente de correlación	-,010	-,208	-,139	,482*	,596*
		Sig. (bilateral)	,967	,365	,549	,027	,022
		N	89	89	89	89	89

Especificaciones de simulación de muestreo

Método de muestreo	Simple
Número de muestras	89
Nivel de intervalo de confianza	95,0%
Tipo de intervalo de confianza	Percentil



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Yrene Cecilia Uribe Hernández, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada **"El clima organizacional y la calidad de atención de la Sede Central EsSalud, 2018"** del (de la) estudiante **Fernando Alex, Niño De Guzman Chirinos**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 25% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizo dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 25 de agosto del 2018

Firma

Yrene Cecilia Uribe Hernández

DNI: 21413122

Organizacional y la calidad de atención en la
sede central de La Salud, 2018

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Fernando Alex Niño de Guzmán Chirinos

ASESOR:

Dra. Yrene Cecilia Uribe Hernández

SECCION:

Gestión Pública

Escuela de Posgrado, UCV

Trabajo de Investigación

Lima - Perú

2018



Resumen de coincidencias

25 %

1	repositorio.unheval.edu. Fuente de Internet	4 %
2	www.scribd.com Fuente de Internet	2 %
3	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
6	es.scribd.com Fuente de Internet	1 %
7	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	1 %



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSTGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

NINO DE GUZMAN CHIRINOS, FERNANDO ALEX.

INFORME TITULADO:

EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE

ATENCIÓN DE LA SEDE CENTRAL ESSALUD, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 25-08-2018

NOTA O MENCIÓN: APROBAR POR MAYORÍA


FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

DR. CHANTAL JARA AGUIRRE
DTC ESCUELA DE POSTGRADO UC



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Niño DE GUZMAN CHIRINDO, FERNANDO ALEX

D.N.I. : 07615615

Domicilio : JR. GUILLERMO BARRIOS 164 S.M.P.

Teléfono : Fijo : Móvil : 940401158

E-mail : f.niño.240@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☐ Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

☒ Tesis de Posgrado

☒ Maestría

Grado :

Mención :

☐ Doctorado

MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

GESTIÓN PÚBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Niño DE GUZMAN CHIRINDO, FERNANDO ALEX

Título de la tesis:

EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN
DE LA SEDE CENTRAL ESSALUD, 2018.

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fernando Acuña Peralta

Fecha :

26.02.19